

長野市避難所運営マニュアル

【風水害編】 【感染症対策反映版】

2022年3月28日

長野市

長野市地域防災計画では、教育部（総務班、家庭・地域学びの班、文化財班）、文化スポーツ振興部（文化芸術班、スポーツ班）は、避難所の開設・運営を、財政部市民税班、資産税班、収納班はその支援を行うこととなっている。

しかしながら、令和元年東日本台風災害時、多くの経験を得ながらも、運営体制や職員の動員、避難者への支援、ボランティア等との関わり等で多くの課題があったことから、これまでのマニュアルを見直し、風水害の発生に対応した避難所運営マニュアルを整備する。

なお、避難所開設から運営段階までの対応については、別に「避難所開設マニュアル（風水害編）」で定める。

また、避難所における新型コロナウイルス感染症予防対策マニュアル（第3版：令和2年9月18日）の内容を反映した避難所運営マニュアルとする。

実際に避難所が運営されることとなった場合には、災害対策本部に避難所運営チームを設置して、各避難所の運営を統括、支援する。

避難所運営チームは、関係する各班や関係団体が柔軟に参画できるものとし、これらを代表して、教育部総務班、スポーツ班及び本部班がチームを運営する。

本マニュアルの整備と改定は、教育委員会事務局総務課、スポーツ課、及び危機管理防災課が共同して事務局を務め、避難所の運営に関係する各課、関係団体等の意見を踏まえて行うものとする。

避難所運営チーム（災害対策本部） —

（携帯電話） — —

※災害発生後に必要に応じて周知する。

災害の規模、避難者数、時間の経過等によって、避難所の状況は変化します。本マニュアルを指針としながらも、それぞれの避難所において最善と思われることに取り組むことが重要です。

目次

基本的事項	4
避難所の役割、基本的な考え方	4
市職員の動員、配備	4
運営に従事する者の感染症対策	5
避難所の運営体制	6
避難所運営チームの設置	6
避難所責任者の任命	6
避難所運営委員会の設置	6
自主避難所の運営	7
避難所運営体制図（例）	8
避難所の運営	9
避難所運営時の取組項目一覧	9
◆総務	
避難所状況の定時報告	11
避難所運営の記録	11
避難者名簿の作成・管理	12
施設の防火、保全管理	14
安全の確保	15
訪問者への対応	17
情報・通信機器の配備	18
◆情報・広報	
情報取得手段の確保	20
掲示板	21
相談窓口	23
報道機関への対応	23
◆衛生	
手洗いの設置	25
上履きと下履きの区別	25
避難所の掃除	26
避難所のゴミの処理	27
トイレの使用	27
シャワーの使用	29
ペットの飼育	29
◆生活環境の改善	
生活空間の整備	32

子どもの生活環境整備	33
外国人等への配慮	35
運営委員会による点検	36
関係団体等からの助言	36
国、県等からの指導、助言	37
◆物資・食事の支援	
避難者への物資の支援	38
避難者への食事の支援	39
物資、食事の支援の申し出	41
◆健康・福祉	
避難者の健康管理	42
薬などの支援	43
要配慮者への対応	44
傷病者対応	45
◆感染症対策	
感染予防	47
重症化リスクが高い避難者の対応	48
感染者の対応	49
濃厚接触者の対応	50
◆避難所の統合、閉鎖	
避難所閉鎖の検討	51
避難所統合の検討	52
避難所の閉鎖、撤収	54

避難所運営人材の育成 56

様式、掲示物 57

様式1（避難者名簿）	57
様式2（避難者健康チェックシート）	58
様式3（避難所開設・定時報告書）	59
様式4（同行避難動物登録票）	60
掲示物1（受付）	61
掲示物2（感染症対策のお願い）	62
掲示物3（エコノミークラス症候群予防のために）	63
掲示物4（衛生的な手洗い）	64
掲示物5（熱中症予防のために）	65

基本的事項

避難所の役割、基本的な考え方

避難所とは、災害による住家の損壊、滅失などにより、避難を必要とする避難者が、生命、身体及び財産の安全を確保し、更には一時的に生活することを目的とした施設である。

自宅など普段生活している場所で生活できず、住み慣れない避難所で生活せざるを得ないことによる心身の負担を極力軽減し、避難所における災害関連死をできる限り防ぐことを目標に、必要な取組を行う。

避難所以外にも避難者がいることを前提に、避難所においては、物資、食事、情報などを取りに来ることができ、避難者が相互に又は支援者等とつながる場としての役割を果たす。

また、避難所は災害による被害からの生活再建を考える場所でもあることから、必要な支援を通して生活再建を支える場としての役割を果たす。

避難所の運営は、避難者、市、施設管理者、ボランティア団体等が互いに協力しつつ、避難者同士の助け合いや協働の精神に基づき、自主的な運営を目指す。

運営に当たっては、避難者への食事等の支援体制、避難者の健康や感染症対策、避難所の衛生環境や生活環境、避難者のプライバシー等に配慮する。

また、高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦、外国人等の要配慮者のスペースや情報提供等と、性別やペットの有無によるスペースやニーズの違いについても配慮する。

市職員の動員、配備

避難所の数によらず、避難所の運営に従事する市職員（以下「運営職員」）は、原則として全庁的に職員を動員し、配備する。

動員は、災害対策本部会議へ、避難所数、概ねの避難所運営期間、運営に必要な人数、部局ごとの動員人数等を示して、協議・決定する。（可能な限り本部連絡員会議で事前に調整する。）

なお、避難所ごとの運営職員の人数はそれぞれの避難者数等の状況に応じた数とし、原則として昼夜の2交代制とする。

【主な留意事項】

- ◆職員の意思を尊重し、所属における非常時優先業務の状況を考慮のうえ、可能な範囲で職員（特に避難所責任者）を固定する。
- ◆日勤・夜勤ともに女性職員を避難所ごとの避難者数に応じて配備する。女性職員の配備が困難な場合は、県や他市等の応援職員又はNPO法人等の支援により、常に避難所運営に女性が携わるよう努める。
- ◆2交代制の勤務ローテーション例を以下に掲載するが、非常時であることから、以下の例にとらわれず柔軟に対応することが重要である。

(4班2交代制の勤務ローテーション例)

A班	日勤	夜勤	夜勤明	休暇	日勤	夜勤	夜勤明	休暇
B班	休暇	日勤	夜勤	夜勤明	休暇	日勤	夜勤	夜勤明
C班	夜勤明	休暇	日勤	夜勤	夜勤明	休暇	日勤	夜勤
D班	夜勤	夜勤明	休暇	日勤	夜勤	夜勤明	休暇	日勤

◆避難所への移動に必要な車両は、管財班と協力して確保する。

運営に従事する者の感染症対策

新型コロナウイルス感染症等の感染予防対策が必要な時期においては、運営職員、避難者の代表、施設管理者の従業員、ボランティア等（以下「運営従事者」）は、マスクの着用及び手洗いや手指消毒により感染防止対策を行うとともに、運営に従事する時以外でも感染リスクが高い行動を避ける。

運営従事者は、互いの体調を気づかうとともに、自身の体調不良が感じられたら、無理をせず休暇や交代を申し出る。

また、運営従事者が集まる場所（避難所本部や休憩室等）では、人と人との距離の確保や十分な換気を行う。

体調不良者、感染の疑いがある避難者への対応を求められた場合は、躊躇なくガウン（防護服）、ゴーグル（フェイスシールド）、手袋、マスクを着用し、最大限の感染防止対策を行う。

避難所の運営体制

避難所運営チームの設置

災害が急性期（※）を過ぎ、避難所の運営段階に入った時点で、市災害対策本部（以下「市本部」）では、避難所開設チームから避難所運営チームへ組織を移行し、連絡先等を各避難所へ連絡する。

避難所運営チームの長（リーダー）は、あらかじめ定められている場合を除き、課長級以上の職員を充てる。

※「災害が急性期を過ぎ、避難所の運営段階に入った時点」の考え方（避難所開設マニュアルの再掲）

風、雨、水位が落ち着き、救助活動が概ね終了し、自宅等の被災により、避難所で1週間程度又はそれ以上避難生活を送る必要がある避難者（被災者）がいることが分かった時点。（内閣府の避難所運営ガイドラインの初動期と応急期に相当し、長くて3日以内を想定。）

避難所責任者の任命

避難所運営チームは、各避難所の運営職員のうち、原則として管理職1名を避難所責任者として市本部に諮る。

本部長は、災害対策本部会議の決定により避難所責任者を任命する。

避難所責任者は、後述の避難所運営委員会を設置し、避難所運営委員会と協力して避難所運営に当たる。勤務時間は、原則として2交代のうち昼間とする。

また、避難所や避難者の状況に関する情報など、市職員として把握、調整すべき情報等について、市本部各班や避難所運営チームへの報告、連絡、相談、調整等を行う。

避難所責任者は、避難所運営委員会とともに、避難者の信頼を得るため最善を尽くすこととする。

避難所運営委員会の設置

①市本部への報告

避難所運営委員会を設置した際には、避難所責任者は市本部へ口頭で設置を報告する。

②避難所運営委員会の構成者

避難所の規模等に応じて、以下を参考に組織する。また、性別によるニーズの違いに配慮するため、できる限り女性が参画できるような構成とする。

- ・避難所責任者（又は運営職員の代表者）
- ・避難者の代表者
- ・住民自治協議会や自主防災組織の役員
- ・施設管理者（指定管理者を含む）

- ・ 応援自治体職員の代表者
- ・ ボランティアやNPO法人の代表者
- ・ 消防団員の代表者
- ・ その他、運営委員会で必要と認める者

③避難所運営委員会の役割

避難所運営委員会は、避難所責任者と協力して、避難者が一時的に生活する場としての環境を整えるための以下の取組を行う。

- ・ 避難所の庶務及び統括（避難者名簿の作成・管理、避難者への情報提供、市本部や関係機関との調整等）
- ・ 避難者の生活環境の整備（段ボールベッド等の配置や区画割り、仮設トイレの設置、掃除やごみ処理等）
- ・ 避難者への支援物資や食事の提供
- ・ 避難者への健康及び福祉支援（避難者の健康管理、傷病者への対応、避難者への福祉的な配慮、避難所の感染症対策等）
- ・ 定例会議（情報共有会議）の開催など運営従事者間の情報共有
- ・ 上記の取組を行ううえで必要な避難所内のルールづくり
- ・ その他、避難所運営委員会が必要と認めること

④避難所運営委員会の代表者と班編成

避難所運営委員会を代表する者として会長を置き、会長不在時に会長を代理する者として副会長を置く。

また、上記③の役割を分担する班を編成し、各班に班長を置く。

班編成は以下の例を参考にし、避難所の規模や時間の経過による状況の変化等に応じて、別の班の編成や班の統合等を柔軟に行うものとする。

- ・ 総務統括班
- ・ 生活環境班
- ・ 物資食事班
- ・ 健康福祉班

⑤定例会議（情報共有会議など）

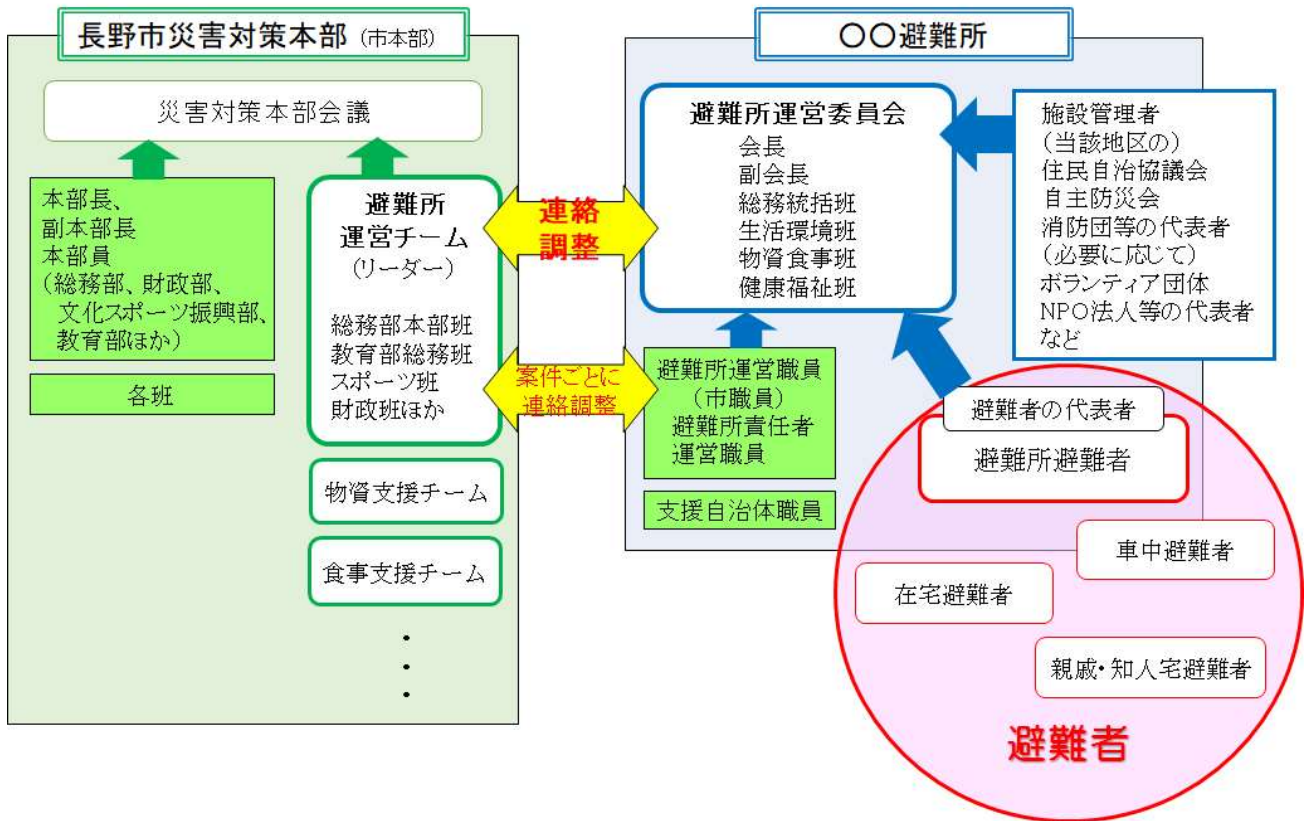
少なくとも毎日1回は、避難所運営委員会の定例会（情報共有会議、報告会、引き継ぎ会など）を開催し、避難者の生活に関する課題や要望、避難所運営の課題等を協議、整理、情報共有し、迅速な対応に努める。

自主避難所の運営

長期の運営が見込まれる自主避難所で、避難者又は地域の役員のみによる運営が行われている避難所については、原則として市が開設した避難所に編入し、前項までの運営体制を整える。

なお、避難者又は地域の役員のみによる運営を継続する場合においても、本マニュアルを配布して、避難所運営委員会の設置を促すとともに、本マニュアルに記載する取組を行うよう促す。

避難所運営体制図(例)



避難所の運営

避難所運営時の取組項目一覧

本マニュアルに記載する取組項目の一覧を以下に示す。

◎：マニュアルを確認し、集中的に対応を検討する時期

○：マニュアルを確認し、対応を検討する時期

空欄：マニュアルを確認する時期

実施項目	ページ	実施時期			担当班
		初期	期間中	閉鎖期	
◆総務					
定時報告		○	○	○	総務統括班
避難所運営の記録		○	○	○	総務統括班
避難者名簿の作成・管理		◎	○	○	総務統括班
施設の防火、保安全管理		○	○	○	総務統括班
安全の確保		○	◎		総務統括班
訪問者への対応		○	◎		総務統括班
情報・通信機器の配備		◎			総務統括班
◆情報・広報					
情報取得手段の確保		◎		○	総務統括班
掲示板		○	○	○	総務統括班
相談窓口		○	○	○	総務統括班
報道機関への対応		○	○	○	総務統括班
◆衛生					
手洗いの設置		◎	○		生活環境班
上履きと下履きの区別		◎	○		生活環境班
避難所の掃除		◎	○		生活環境班
避難所のゴミの処理		◎	○		生活環境班
トイレの使用		◎	○		生活環境班
シャワーの使用		◎	○		生活環境班
ペットの飼育		◎	○		生活環境班
◆生活環境の改善					
生活空間の整備		◎	○		生活環境班
子どもの生活環境整備		◎	○		生活環境班
外国人等への配慮		◎	○		生活環境班
運営委員会による点検		◎	○		生活環境班
関係団体等からの助言		◎	○		総務統括班
国、県等からの指導、助言		◎	○		総務統括班

◆物資・食事の支援					
避難者への物資の支援		○	◎	○	物資食事班
避難者への食事の支援		○	◎	○	物資食事班
物資、食事の支援の申し出		○	◎	○	物資食事班
◆健康・福祉					
避難者の健康管理		○	◎	○	健康福祉班
薬などの常備		○	○	○	健康福祉班
要配慮者への対応		◎	○	○	健康福祉班
傷病者対応		○	○	○	健康福祉班
◆感染症対策					
感染予防		○	◎	○	健康福祉班
重症化リスクが高い避難者の対応		◎	○	○	健康福祉班
感染者の対応		○	○	○	健康福祉班
濃厚接触者の対応		○	○	○	健康福祉班
◆避難所の統合、閉鎖					
避難所閉鎖の検討		◎		◎	総務統括班
避難所統合の検討				○	総務統括班
避難所の閉鎖、撤収				○	総務統括班

◆総務

避難所状況の定時報告

★最大限の実施方針

各避難所の避難者数及び世帯数のほか、福祉スペースやペット避難の状況、感染症対策の実施状況、その他困っている状況などを避難所運営チームへ報告することで、市本部に周知・共有され、市本部各班による対応につなげる。
避難者数及び世帯数は、毎日報道機関へ情報提供することで全国へ避難者（被災者）が置かれている状況を知らせ、支援の拡大につなげていく。

●最低限の実施方針

避難者数及び世帯数を災害対策本部会議で報告する。

(1) 避難所運営チームの取組

避難所運営チームは、各避難所からの定時報告の内容を災害対策本部会議で報告するとともに、報道機関や市本部各班へ情報を提供する。

①災害対策本部会議等への避難者数及び世帯数の報告

各避難所からの様式3による報告をホワイトボード等に掲示するとともに、避難者数及び世帯数をとりまとめ、その日の災害対策本部会議で報告する。

また、あわせてLアラート（災害情報共有システム）等により、報道機関へ情報提供を行う。

②至急対応が必要なものの取扱い

定時報告書の記載で至急対応する必要があるものは、市本部各班や関係機関へ情報提供し、対応を依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所運営委員会は、毎日の避難者数及び世帯数等を避難所運営チームへ報告する。

①避難者数及び世帯数の把握

毎日、朝7時時点の避難者数及び世帯数等を、避難者名簿（様式1）や朝食の提供等により把握する。

②避難所運営チームへの報告

毎日、朝7時30分まで（災害対策本部会議の開催時間に応じて変更可能）に、避難所開設・定時報告書（様式3）により、避難所運営チームへ定時報告を行う。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

避難所運営の記録

★最大限の実施方針

各避難所において毎日の記録を行い、運営従事者の交代の際に引き継ぐことで、避

難者への対応の継続性を確保し、かつ避難所運営委員会内での情報共有ツールとして活用する。

●最低限の実施方針

できる範囲内で避難所運営委員会内での情報共有を行うための記録を行う。

(1) 避難所運営チームの取組

各避難所での記録状況を確認するとともに、避難所運営委員会に対して、情報共有や引き継ぎに記録を活用することと、避難所閉鎖後は記録を市本部へ提出することを依頼する。

また、記録は災害対応の検証等に活用する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所運営委員会は、毎日の状況を記録する。

①記録する方法及び内容

令和元年東日本台風災害の際の避難所では、日誌が記録されており、運営従事者の感想等が良くわかる記述となっていた。

記録の方法は、パソコン等によるデータでの記録や保存も考えられる。

記録する内容は、引き継ぎでの活用、避難所運営委員会内での情報共有、避難所閉鎖後の検証等に活用することを想定して、忘れては困るような出来事、避難所で借りた備品や物品などの貸与者（貸与企業）、公表されないような詳細なこと、関係機関等からの指導や助言、翌日の来客予定などを記録する。（公の記録であることに注意する。）

写真はできる範囲で添付する。

②記録の保管

個人情報に記載されている場合は、その取扱いに注意する。

また、避難所閉鎖後は、避難所運営チーム（市本部解散後は危機管理防災課）へ記録を提出する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

避難者名簿の作成・管理

★最大限の実施方針

各避難所に入所している避難者だけでなく、その避難所に食事や物資を受け取りに来ている在宅避難者や車中避難者も含めて、避難者全体の状況を把握するため、避難者名簿（様式1）を作成する。

また、時期に見合った支援を行うため、市本部で各避難所の避難者名簿の情報を共有する。

●最低限の実施方針

各避難所に入所している避難者（在宅の家族を含む）の状況を把握するため、避難者名簿（様式1）を作成する。

(1) 避難所運営チームの取組

避難所ごとの避難者名簿をとりまとめ、支援の基礎資料とする。

①避難者名簿のとりまとめ

避難所運営の初期段階で各避難所から避難者名簿のコピーを提出してもらう。

また、1週間に1度など、一定の間隔で避難者名簿のコピーを提出してもらうことで、時期に見合った支援につなげる。

避難所が閉鎖された際には、避難者名簿の正本を提出してもらい、本部班（危機管理防災課）で適切に保管する。

②避難者名簿の共有、管理

避難者名簿は、避難者への時期に見合った支援につなげるため、個人情報に留意しつつ市本部で共有する。

また、ソフトウェアや情報システムを利用したデータ共有も可能とするが、アクセス権の設定など、個人情報の取扱いに留意する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所ごとに避難者名簿（様式1）を作成する。

なお、ソフトウェアや情報システムを利用した避難者名簿の作成も可能とするが、データの流出やパソコンの盗難等に注意するとともに、原則として市役所ネットワークに接続しているパソコンにより作成することとし、インターネットに接続できるパソコンや個人のパソコン等で作成、管理することは不可とする。

①避難者名簿の作成、記載

避難者が入所した段階（開設時）の避難者名簿を引き継ぎ、その後の状況の変化や退所の段階で避難者名簿を加筆する。

また、時期に見合った支援につなげるため、順次、以下について避難者から聞き取った内容を避難者名簿に反映させていく。

- ・自宅の被災状況、家族の避難先、車や衣類等の被害状況
- ・免許証、保険証、預金通帳、クレジットカード等の被害状況
- ・心身の状態や障害の有無等の医療的・福祉的配慮が必要な事項
- ・自宅の片づけ等の復旧作業の状況
- ・通勤、通学、通院等の日常生活に関する配慮事項
- ・応急仮設住宅や公営住宅等への入居希望、自宅の応急修理等の次の生活場所に関する希望状況
- ・その他支援につなげるべきこと

②在宅避難者等の避難者名簿の作成

被災した自宅や車中等で避難生活を送る避難者については、避難所への入所を勧めながら、物資、食事、支援情報等が届くよう避難者名簿の作成に努める。

なお、在宅避難者等の把握は、避難所に物資や食事等を受け取りに来た際に声がけを行うようにする。

③避難者名簿の管理

個人情報を含む避難者名簿は、保管場所を施錠するなど流出や紛失に注意する。
また、避難者や訪問者からの閲覧希望は、以下の場合を除き許可しない。

- ・避難者本人が自らの避難者名簿を確認、修正する場合
- ・避難者本人から許可された者が確認、修正する場合
- ・警察や消防が公務で特定の個人の在所を確認する場合

避難所運営チームから提出を求められた際には、紛失等に注意して、手渡しを原則とする。

なお、データで作成、管理している場合は、避難所運営チームから指示する方法により提出する。

④避難者位置図の作成

避難所が広かったり避難者が多数いるなど、どの避難者がどこにいるか把握が難しい場合には、避難者の世帯ごとの生活スペースを、位置図を作成して把握する。

(郵便物等を届ける際に活用できるため。)

[\(取組項目一覧へ\)](#)

施設の防火、保全管理

★最大限の実施方針

避難所として施設を使用することは、施設管理者は通常の使用や営業を制限されることになるため、施設管理者の理解と協力を得られるよう、施設の防火、建物や備品等の保全管理に細心の注意を払い、通常の利用者（児童生徒や利用客など）にできるだけ迷惑がかからないよう避難者、運営従事者、来訪者に周知、徹底する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

施設管理者から、施設の使用に関して苦情や相談を受けた場合には、必要に応じて避難所運営委員会と改善策等の調整を行う。

避難所閉鎖後は、各避難所での片づけ、清掃、消毒を実施した後、施設管理者と協議のうえ、清掃事業者へ委託する等によりクリーニングを行う。

(2) 避難所運営委員会の取組

施設管理者にも避難所運営委員会に入ってもらい、協議しながら施設を使用する。

①避難所として使用する施設の範囲の特定

施設管理者と協議して決定した避難所の範囲外へ出入りしないよう、避難者、運営従事者及び避難所に来訪する支援者等に周知する。

また、施設の防火、建物や備品等の保全管理に注意し、破損、汚損、紛失等が無いよう、避難者及び運営従事者に徹底する。

なお、避難所閉鎖後は、施設の原状回復を行い、清掃、消毒を行ったうえで施設管理者へ返却する。

(取組項目一覧へ)

安全の確保

★最大限の実施方針

避難所において、事故や犯罪が起きないように、啓発の実施、死角や暗闇など犯罪が起きやすい場所の解消、女性専用の部屋やトイレなどの配置場所の改善、相談しやすい体制整備、警備会社や警察の協力を得た巡回・警備、外部からの侵入防止対策等の取組を積極的に実施する。

特に、DV被害、性被害、子ども・高齢者・障害者に対する暴力・暴言など、表面化しにくい犯罪の防止策と相談体制を強化する。

●最低限の実施方針

交通事故や窃盗（盗難）だけでなく、DV被害、性被害、子ども・高齢者・障害者に対する暴力（暴言）など、表面化しにくい犯罪の防止を念頭に、啓発、巡回、外部からの侵入防止対策等を行う。

○避難所で発生しやすい事故、犯罪（例）

交通事故、高齢者や子どもの転倒、機械の設置や操作における事故、食事や物資の積み下ろしにおける事故、食中毒、避難者の個人情報流出

私物や支援物資等の窃盗（盗難）、喧嘩、子ども・高齢者・障害者等に対する暴行・暴言、運営従事者に対する暴言・強要、金品要求などの恐喝、ドメスティックバイオレンス（DV）、のぞき・盗撮・性暴力などの性犯罪、その他の人権侵害

○被災地で発生しやすい犯罪（例）⇒ 避難所で注意喚起が必要

無人となっている住宅（地域）への侵入・窃盗（盗難）、被災者を狙った詐欺

(1) 避難所運営チームの取組

各避難所での取組を後押しするとともに、協定や警察と連携して事故、犯罪の防止に取り組む。

また、避難者からの相談や事故、犯罪の事例等を踏まえて、必要に応じて避難所を巡回し、課題の洗い出しと助言などを行う。

①啓発物の収集、掲示

本部班、地域活動支援班、人権・男女共同参画班、地域包括ケア推進班、障害福祉班、食品生活衛生班、子育て支援班、警察、警備会社等から、事故・犯罪の防止に向けた啓発物を収集し、各避難所の掲示板やトイレ等の生活空間に掲示する。（各班・関係機関が直接掲示するのを妨げない。）

②各避難所の取組支援

各避難所の避難所運営委員会で実施する事故、犯罪の防止対策を支援するため、資料やチェックリスト等を作成し、各避難所の取組に不足、不備がある場合はその改善を支援する。

また、市本部各班や関係機関が避難所を回り、事故、犯罪防止に向けた避難所運営委員会への助言、相談員の設置、避難者への声かけ、掲示物による啓発、注意喚起などを行う際は、その把握に努め、避難所運営委員会との連絡調整を行う。

ただし、避難所ごとの避難者数や男女比などの状況に配慮し、過度な対策を強いることが無いよう配慮する。

③警備会社や警察への警備、巡回の依頼

「災害時における交通及び地域安全の確保等に係る業務に関する協定」を活用し、(一社)長野県警備業協会に「交通誘導」、「施設警備」を依頼する。

また、市本部に駐留している警察の情報連絡員を通して、パトロールや警備を依頼する。

④NPO法人等への協力依頼

災害時における事故、犯罪の防止に向けた取組を行っているNPO法人等に事例や防止策等の情報提供を依頼し、必要に応じて避難所への支援を依頼する。

⑤事故、犯罪が発生したときの対応

避難所運営チームは、他の避難所で同様の事故、犯罪が発生する可能性がある場合は、全ての避難所に対して情報を提供し注意を促す。

また、避難所運営チームは、災害対策本部会議で事例を報告するとともに、必要に応じて公表(※)する。

※公表することで類似の事故、犯罪を防止できると思われる場合、負傷者や被害者のプライバシーが守られる場合、かつ市本部としての公表が望ましい場合。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所で発生しやすい事故、犯罪を避難所運営委員会で共有することで運営従事者の意識を高め、あわせて避難者へ啓発することで避難所全体の意識向上を図る。

また、外部からの侵入防止対策、運営従事者による巡回等を行い、事故、犯罪が発生しない避難所を目指す。

①事故、犯罪の防止対策のチェック

以下のチェック表を基本に、各避難所の状況に応じた事故、犯罪の防止策を検討して実施する。

避難所とその周辺を見回り、その結果を共有できる体制ができているか	
避難所の運営に女性の視点が反映できる体制ができているか	
避難者が怖い目にあったり被害を受けたときに、相談しやすい体制ができているか	
避難者と運営従事者以外の者の出入りを管理・監視できているか	
金銭、タクシーチケット、避難者名簿、相談記録等の管理(施錠等)は適切か	
掲示物による啓発が行われているか、その掲示箇所は適切か	
避難者に対して、盗難防止や交通事故防止などの個人の対策を周知しているか	

仮設トイレ、更衣室、仮設シャワー等の配置は適切か	
発電機や仮設照明などの機械の操作に細心の注意を払っているか	
飲食物の消費期限は切れていないか、適切に保管されているか	

②各機関からの指導、助言等

市本部各班や関係機関が避難所を回り、事故、犯罪防止に向けた避難所運営委員会への助言、相談員の設置、避難者への声かけ、掲示物による啓発、注意喚起などを行う際は、その活動に協力する。

また、関係機関からの指導、助言等があった場合は、避難所運営チームと連絡調整を行ったうえで改善を行う。

なお、DVやストーカー等の被害者が避難者にいる場合は、警察からその避難者の情報の取扱いについて指導等がある可能性があるため、その場合は指導等にしようこと。

③事故、犯罪が発生したときの対応

事故や犯罪が発生したときは、まず警察へ連絡するとともに、負傷者、被害者の応急処置、保護を行う。

負傷者を医療機関へ救急搬送する必要がある場合は、消防へ連絡する。

避難所責任者は、避難所運営委員会内で情報を共有したうえで、避難所運営チームや関係機関に報告する。

(取組項目一覧へ)

訪問者への対応

★最大限の実施方針

安否確認、支援、視察等の目的で、避難所には様々な訪問者が来訪するが、避難者のプライバシーと安全を第一とするため、避難者と運営従事者以外の生活スペースへの立ち入りを規制するほか、統一的に対応する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

①公的な業務による訪問者への対応

市本部各班、ライフライン等の関係機関、国・県等の職員、市議会議員、避難者の居住地区の区長・民生委員・消防団員、医療関係者、教育・研究関係者、市本部に参画しているボランティア団体や学識者など、公的な業務による訪問者に対しては、制服、ビブス、腕章、名札等により身分を明らかにして訪問するよう周知する。

②それ以外の訪問者への対応

あらかじめ市本部担当班の了解を得ることを原則とするが、事前に連絡なく支援物資を持ってきた来訪者など避難所でトラブルになるような場合には、来訪者と避難者との接触を避けたうえで最低限の目的を果たせるよう対応を指示する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所への訪問者（報道機関を含む）については、受付で団体名と氏名を記載してもらうなど可能な限り記録する。

①公的な業務による訪問者への対応

市本部各班、ライフライン等の関係機関、国・県等の職員、市議会議員、避難者の居住地区の区長・民生委員・消防団員、医療関係者、教育・研究関係者、市本部に参画しているボランティア団体や学識者など、公的な業務による訪問者に対しては、制服、ビブス、腕章、名札等により身分を明らかにするよう求める。

②それ以外の訪問者への対応

あらかじめ市本部担当班の了解を得ることが原則であることを説明し、担当と思われる班又は避難所運営チームへ連絡する。

事前に連絡なく支援物資を持ってきた来訪者などトラブルになりそうな場合には、来訪者と避難者との接触を避けたうえで、物資を受け取るなどして来訪者が最低限の目的を果たせるよう対応する。

③安否確認への対応

避難者名簿（様式1）を必ず確認し、避難者本人が安否確認の回答に同意していない場合には安否情報は回答しない。

同意の可否が明らかでない場合は、安否確認者が他の避難所運営委員会に入っている人（避難者が居住する地域の区長など）であれば、自らの避難所運営委員会と安否確認者の避難所運営委員会との相互の情報共有として考え、安否を回答する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

情報・通信機器の配備

★最大限の実施方針

避難所と市本部の連絡や情報共有、避難所の管理や印刷作業等を行えるようにするため、携帯電話、市役所のネットワークに接続できるパソコン、プリンタを配備する。

また、物資の支援に関するシステム（物資調達・輸送調整等支援システム）を利用するためのインターネットに接続できるパソコンを配備する。

●最低限の実施方針

避難所と市本部の連絡を行う携帯電話を配備する。

また、物資の支援に関するシステム（物資調達・輸送調整等支援システム）を利用するためのインターネットに接続できるパソコンの配備に努める。

(1) 避難所運営チームの取組

①携帯電話の調達、配備

避難所運営チームは、市本部により調達、配備された携帯電話を使用して各避難所と連絡を行う。

本部班は、避難所以外も含め、市本部各班で必要な携帯電話の台数を調査したうえで、携帯電話会社と協議し調達する。

調達した携帯電話は、初期設定を行ったうえで、管理簿を整備して、充電器とセットで避難所等へ配備する。

避難所閉鎖時には、再度初期設定を行い返却する。

なお、貸与時には借受書等へのサインを求められること、大規模な災害の場合に携帯電話会社から携帯電話等が無償貸与される場合があることに留意する。

②市役所ネットワークに接続できるパソコン、プリンタ等の配備

避難所運営チームは、市本部により配備されたパソコンを使用して各避難所と情報や資料等の共有を行う。

情報政策班は、パソコンを調達し、市役所ネットワークの整備、市役所ネットワークの接続に関する設定、ソフトウェア等のインストールを行ったうえで避難所へ配備する。

なお、市役所のテレワーク用パソコンの活用も考慮する。

③インターネットに接続できるパソコンの配備

情報政策班は、パソコンを調達し、インターネット接続に関する設定、ソフトウェア等のインストールを行ったうえで、物的支援チームと共同で避難所へ配備する。

物的支援チームは、物資調達・輸送調整等支援システムを利用できるように設定等を行い、情報政策班と共同で避難所へ配備する。

(2) 避難所運営委員会の取組

①携帯電話の使用

携帯電話は、避難所運営チームや市本部各班等との連絡に使用し、やむを得ない場合を除き自宅等へ持ち帰らない。また避難者への貸与は行わない。

充電器の紛失、破損に注意する。

避難所閉鎖時には、携帯電話と充電器をセットにし、梱包されていた場合は箱や袋に入れて、貸与時と同じ状態にして市本部へ返却する。

②市役所ネットワークに接続できるパソコン、プリンタ等の使用

使用者は原則として運営職員のみとする。

③インターネットに接続できるパソコンの配備

使用者は原則として運営従事者のみとする。

また、貸与時にインストールされているソフトウェア以外のソフトウェアのインストール、インターネット上のデータ等のダウンロード、個人所有のUSBメモリ等の使用は、原則として行わず、必要がある場合は情報政策班の許可を受ける。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

◆情報・広報

情報取得手段の確保

★最大限の実施方針

避難者が、災害情報、ライフライン等の復旧状況、支援情報、またニュースや天気予報等を見聞きできるよう、テレビやW i - F i 環境等を調達、設置する。

●最低限の実施方針

避難者の情報取得手段としてテレビを調達、設置する。

(1) 避難所運営チームの取組

各避難所の停電状況やテレビ等の有無に応じて以下の対応を行う。

また、避難所閉鎖時には、設置した機器類を撤去して提供者（企業等）へ返却する。

①テレビ、ラジオの設置

避難所となっている施設にあるテレビ、ラジオが使用できない場合やテレビ、ラジオがない場合は、NHK長野放送局また家電レンタル会社と協議し、テレビ、ラジオを調達する。

また、必要に応じて避難所内のテレビアンテナケーブルを調達する。

②防災行政無線の戸別受信機の設置

避難所となっている施設に戸別受信機がある場合は、施設管理者の了解を得て、避難所内へ移設する。

戸別受信機がない場合は、本部班が調達する。

なお、この作業は本部班が行う。

③災害時用公衆電話（特設公衆電話）の設置

N T T 東日本長野支店と工事日程を調整し、災害時用公衆電話を設置する。

なお、この作業は本部班が行う。

④W i - F i 環境、携帯電話等の充電器の整備

避難所となっている施設にフリーW i - F i が整備されている場合は、避難所運営委員会に対して、接続方法等を周知するよう依頼する。

フリーW i - F i が整備されていない場合は、携帯電話会社と協議を行い、W i - F i 環境及び携帯電話等の充電器を整備する。

なお、大規模な災害の場合、携帯電話会社による避難者支援として、各避難所にW i - F i スポットと携帯電話等の充電器が設置される場合があることに留意する。

なお、この作業は本部班が行う。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所運営チームや市本部と協力して以下の対応を行う。

また、避難所閉鎖時に機器類の提供者（企業等）が回収に来る場合には、撤去作業に協力する。

①テレビ、ラジオの設置

避難者がテレビ、ラジオを視聴する場所を、共用スペース、娯楽スペース等に配置する。

避難所となっている施設にテレビ、ラジオがある場合は、施設管理者と協議し避難所へ移設して使用する。

テレビ、ラジオがない場合や、電源やアンテナケーブルの延長ケーブルを避難所で調達できない場合は、避難所運営チームに対応を依頼する。

②防災行政無線の戸別受信機の設置

避難者が防災行政無線の放送を聞く場所を、共用スペース、避難所本部スペース等に配置する。

戸別受信機の調達や、避難所となっている施設にある戸別受信機の移設に関する施設管理者との協議は本部班が行う。

③災害時用公衆電話（特設公衆電話）の設置

避難者が災害時用公衆電話（発信専用）を使用する場所を、共用スペース、廊下等に配置する。（電話線の配線により場所が特定される場合がある。）

配線工事の手配と電話機の調達は本部班が行う。

④Wi-Fi環境、携帯電話等の充電器の整備

避難所となっている施設にフリーWi-Fiが整備されている場合は、接続方法等を避難者へ周知する。

携帯電話等の充電器の調達とWi-Fi環境の整備は本部班が行う。

なお、大規模な災害の場合、携帯電話会社による避難者支援として、各避難所にWi-Fiスポットと携帯電話等の充電器が設置される場合があるので、その場合は、携帯電話会社の作業に協力する。

(取組項目一覧へ)

掲示板

★最大限の実施方針

市本部、関係機関、士業団体、企業等からの支援等に関する情報を避難者に届けるため、共用スペースに掲示板を設置する。

掲示物は、種類ごとに整理して掲示したり、掲示した日付を記入し期限の過ぎたものは撤去するなど、避難者にとってわかりやすい掲示板とする。

また、視覚障害者、子ども、日本語が分かりづらい外国籍住民等にできるだけ配慮した掲示板とする。

なお、避難者が購読している新聞が避難所に配達されている場合で、避難者へ手渡ししていない場合は、掲示板の近くに新聞を置く。

●最低限の実施方針

市本部、士業団体、企業等からの支援等に関する情報を避難者に届けるため、共用スペースに掲示板を設置する。

掲示物は、種類ごとに整理して掲示したり、掲示した日付を記入し期限の過ぎたも

のは撤去するなど、避難者にとってわかりやすい掲示板とする。

(1) 避難所運営チームの取組

避難所運営チームに掲示の依頼があったものを除き、掲示物の管理は避難所運営委員会が行う。

① 掲示板の設置

全ての避難所に掲示板を設置する。

また、市本部各班、ライフライン各社、災害ボランティアセンター、士業団体、支援団体、支援企業等から掲示物、チラシ、パンフレット等の掲示を依頼された場合は、避難所運営職員が交代するタイミング等を活用して各避難所へ配布する。

② 掲示物への助言

掲示者に対しては、高齢者や子ども、日本語が分かりづらい外国籍住民等に配慮し平易な日本語に心がけるよう助言を行うとともに、必要に応じて、ひらがな、外国語でも掲示物を用意するよう助言する。

また、避難者にとって特に重要なお知らせや情報量が多いものなどは、掲示板による周知だけでなく避難者への配布を行うよう助言する。

(2) 避難所運営委員会の取組

① 掲示板の設置

掲示板は、テレビを見たり談話するようなスペースの近くに設置する。

掲示板は、避難所となっている施設にあるものを活用するほか、マグネットやピンで固定するタイプのものを使用し、適切なものがない場合は机の上に広げて重い物で飛散防止を行うなどする。

② 掲示の許可

掲示の許可を求められた場合は、避難者にとって必要がある場合は掲示を許可する。ただし、特定の個人や企業等への利益誘導（営業行為）や誹謗中傷等が含まれるものは掲示を許可しない。企業等による無償支援は掲示を許可して差し支えない。

③ 掲示物の整理

掲示物は、被害や避難に関する情報、応急仮設住宅や自宅の応急修理など住宅に関する情報、ライフラインに関する情報、給付金や公共料金の減免等に関する情報、ボランティアや相談窓口に関する情報、炊き出しや物資の配布等に関する情報といった種類ごとにまとめる。

また、掲示日と掲示期間をマジックで記入し、掲示期間が過ぎたものは撤去する。撤去した掲示物は、掲示物の担当班（担当する関係機関、関係団体）からの指示がある場合を除き、保存せず廃棄する。

④ 新聞の取扱い

避難者が普段購読している新聞が避難所に配達され、避難者へ手渡ししていない場合は、掲示板の近くに置き、多くの避難者が購読できる状態にするとともに、古新聞置き場もあわせて設置し活用する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

相談窓口

★最大限の実施方針

避難者から寄せられる支援に関する様々な分野の相談や要望を聞く体制として相談窓口を設置し、必要に応じて市本部や関係機関へつなげる。

ただし、各種支援制度の受付は、市本部が設置する災害相談窓口や申請窓口と混乱が生じないように注意する。

●最低限の実施方針

避難者が支援に関する様々な分野の相談や要望を言いやすい雰囲気づくりに努め、寄せられた相談や要望を、必要に応じて市本部や関係機関へつなげる。

(1) 避難所運営チームの取組

避難所運営に関する相談や要望等が避難所運営チームに寄せられた場合には、誠実に聞いたうえで、該当の避難所や、必要に応じて全ての避難所へ情報共有を行う。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所で解決できる案件については、避難所運営委員会で協議して対応する。

避難所で対応できない案件については、市本部や関係機関へつなげる。

各種支援制度の申請や問い合わせについては、市本部等から受付を依頼されているものを除き、原則として受付せず、担当する市本部各班へ対応を依頼する。

ただし、急を要する場合や、担当する市本部各班が多忙により対応が遅くなることが予想される場合など、避難所で対応する方が妥当と判断できる場合は、避難所責任者の判断でできる限りの対応を行う。

【通常業務や災害時の担当業務で担当が明確なもの】

税金や水道料金の減免申請、生活保護の申請、応急仮設住宅の入居申請など
・・・担当班による受付、対応を原則とする。

【災害時特有の困りごとや日常生活に関連するもの】

通院や通勤が不便、生活費が足りない、勉強する場所がない、他人の言動が気になる、洗濯ができない、今後のことが考えられないなど

・・・傾聴を原則とし、避難所運営委員会で情報を共有する。

避難所で対応できない場合は、避難所運営チームへ情報共有する。

対応できそうな関係機関やボランティア団体がある場合は相談する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

報道機関への対応

★最大限の実施方針

支援者の多くは、報道から被災地や避難者（被災者）の状況を知るため、避難所に

おける報道対応は非常に重要であるため、避難者のプライバシーや運営従事者の負担等に配慮したうえで、避難所運営委員会の会長又は避難所責任者が対応する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

報道対応は避難所運営委員会の会長又は避難所責任者が行うよう各避難所へ徹底するとともに、報道対応で問題があった場合等の報道機関との調整を行う。

また、特定の避難所へ支援が集中したり、報道されない避難所への支援が届かないといった状況にならないよう留意する。

なお、避難所内の写真については、避難所運営委員会で個人が特定できないよう撮影したうえで、避難所運営チームを通して報道機関へ提供する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所に来訪した報道機関への対応は、受付で会社名と氏名を記載してもらうなど可能な限り記録し、報道機関の立ち入り可能なエリアや取材場所などをあらかじめ決めておいたうえで、避難所運営委員会の会長又は避難所責任者が行う。

また、DV被害者等への配慮やプライバシーへの配慮の必要から、避難者の同意があった場合を除き、避難者が特定できるような撮影やインタビューは禁止する。

なお、避難所内の写真については、避難所運営委員会で個人が特定できないよう撮影したうえで、避難所運営チームを通して報道機関へ提供する。

加えて、避難者の心理面への配慮と運営従事者の負担への配慮の必要から、撮影や取材がない場合においても避難所内への立ち入りは原則として禁止する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

◆衛生

手洗いの設置

★最大限の実施方針

避難者が自宅等の片づけなどから避難所へ帰ってきたときに靴の泥を落としたり、手洗い、洗面、歯みがき等をするための手洗い場を設置する。

既設の水道がある場合は、施設管理者の了解を得て避難者の手洗い場とする。

適切な場所に水道が無い、あるいは水道の数が十分でない場合は、仮設の手洗い場を設置する。

●最低限の実施方針

避難所となっている施設の既設の水道を、施設管理者の了解を得て避難者の手洗い場とする。

(1) 避難所運営チームの取組

全ての避難所に手洗い場が確保されているか確認し、必要に応じて仮設の手洗い場を調達、設置する。

設置の際は、施設管理者との協議が必要であること、工事が必要になる場合があることに留意する。

(2) 避難所運営委員会の取組

①手洗い場の設置

感染症対策の観点からも、手洗い場は必ず確保する。

避難所となっている施設の水道を使用することを原則とし、適切な場所に水道が無い、水道の数が足りないなど十分でない場合は、避難所運営チームに仮設の手洗い場の調達、設置を依頼する。

手洗い用の洗剤等は、物的支援チームに要請し調達する。

②排水に関する留意事項

仮設の手洗い場を設置する場合の靴の泥や生活雑排水などの手洗い場からの排水方法に関しては、元々その施設に外の水道がある場合は、その排水方法にしたがう。

適切な排水ができない場合は、仮設の手洗い場を設置しない。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

上履きと下履きの区別

★最大限の実施方針

入口に玄関を設け、避難者それぞれが上履きを用意して履き替える。

上履きを用意できない避難者に対しては、上履きとなる靴などを支援する。

●最低限の実施方針

養生テープ等により下履きでの侵入を禁止する境界を明示する。

(1) 避難所運営チームの取組

避難所からの要請に応じて、物的支援チームに避難者の上履きとなる靴などの調達を依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

上履きとなる靴などを自ら用意できない避難者がいる場合は、物的支援チームに要請して調達する。

入口に下履きが散乱したり、上履きを避難者が共用することがないように、下足入れや上履き置き場を設け、履き替えを徹底する。

また、養生テープ等により下履きでの侵入を禁止する境界を明示する。

なお、スリッパやサンダル等、歩く際に大きな音がするものは上履きとして避けるよう周知する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

避難所の掃除

★最大限の実施方針

年齢、性別に関係なく避難者の参加を促して、屋内、屋外の掃除を行う。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

避難所からの依頼に応じて、物的支援チームや施設管理者と協力して、各避難所で不足する掃除用具を調達する。

(2) 避難所運営委員会の取組

掃除機等の掃除用具が不足する場合は、避難所運営チームに調達を依頼する。

洗剤等は、物的支援チームに要請して調達する。

年齢、性別に関係なく避難者が参加できる自主運営のひとつであるため、掃除当番表などを作成して、できるだけ多くの避難者が参加する体制を整備する。

特に、更衣室、トイレ、学習スペース、喫煙スペースなど、性別、年齢等により利用者が特定される場所は、主に利用する避難者が掃除する体制にする。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

避難所のゴミの処理

★最大限の実施方針

年齢、性別に関係なく避難者の参加を促して、屋内、屋外のゴミ拾い、ゴミ片づけ、草取り、落ち葉の片づけなどを行う。

ゴミの分別、ゴミ出し、収集は、施設管理者にその施設の分別、集積所、収集日を確認し、その施設のルールにしたがう。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

庶務班へ、避難所のゴミを収集するよう依頼する。

感染症対策で必要がある場合は、保健所部健康班にゴミに関する衛生上の注意点について、避難所への指導、助言を依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

ゴミ箱は、避難所となっている施設にあるゴミ箱や空き段ボール箱を利用する等、施設管理者と協力して設置する。

また、分別を徹底し、時間を決めて施設のゴミ集積所へ出すなど、施設管理者と協力してゴミ出しを行う。

ゴミ袋などは、物的支援チームに要請して調達する。

年齢、性別に関係なく避難者が参加できる自主運営のひとつであるため、ゴミ片づけ当番表などを作成して、できるだけ多くの避難者が参加する体制を整備する。

特に、更衣室、トイレ、学習スペース、喫煙スペースなど、性別、年齢等により利用者が特定される場所は、主に利用する避難者がゴミ片づけをする体制にする。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

トイレの使用

★最大限の実施方針

避難所となっている施設の既設トイレは、避難者が利用できるトイレを特定し、それ以外のトイレは使用しない。

仮設トイレが設置されている場合は、トイレそれぞれの使用方法をトイレ内に掲示することで徹底し、誤った使用方法による汚損をできる限り防止する。

避難者数等の状況により、既設のトイレの使用範囲、仮設トイレの設置、撤去を随時行う。

避難所運営チームは、「避難所におけるトイレの確保・管理ガイドライン（平成 28 年 4 月内閣府）」を基に、国や県と連携してトイレの確保、改善を行う。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

○トイレの設置数（目安）

- ・災害発生当初は、避難者約 50 人当たり 1 基（男女別）
- ・その後、避難が長期化する場合には、約 20 人当たり 1 基（男女別）
- ・個数（設置数）は、（避難所となっている）施設のトイレの個室をあわせた数
- ・バリアフリートイレは、上記の個数に含めず、避難者の人数やニーズに合わせて確保することが望ましい

※「避難所におけるトイレの確保・管理ガイドライン（平成 28 年 4 月内閣府）」

(1) 避難所運営チームの取組

①仮設トイレの設置、撤去

開設時に設置された仮設トイレのほか、各避難所の避難者数等の状況に応じて、仮設トイレの設置数を増減する。

また、バリアフリートイレや多目的トイレの必要性を調査し、県の災害対策本部と協議しながら設置を検討する。（できる限り設置を進める。）

②仮設トイレの種類ごとの使用方法の周知

くみ取り式、便袋式などの種類ごとに適切な使用方法を周知し、誤った使用方法による汚損をできる限り防止する。

くみ取りができる場合は、くみ取り式仮設トイレの設置を行う。

③くみ取りの手配

環境部生活環境班へ、避難所に設置されているくみ取り式仮設トイレのくみ取りを依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

①仮設トイレの設置、撤去

避難者数等の状況に応じた適切なトイレの数となるよう、避難所運営チームに設置、撤去を依頼する。

また、性別ごとの避難者数を考慮するとともに、バリアフリートイレや多目的トイレが必要か検討する。

②仮設トイレの種類ごとの使用方法の周知

くみ取り式、便袋式などの種類ごとに適切な使用方法をトイレ内に掲示するなどにより周知し、誤った使用方法による汚損をできる限り防止する。

③トイレの掃除と消耗品の調達

トイレの掃除を定期的（原則として毎日）に行い、トイレットペーパーや掃除洗剤などの消耗品は、物的支援チームに要請し調達する。

また、掃除やトイレットペーパーの設置などは、男性用トイレは男性が、女性用トイレは女性が行うことを原則とし、避難者の参加を進めて行う。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

シャワーの使用

★最大限の実施方針

全ての避難者が最低限の入浴ができるよう、原則として全ての避難所に仮設シャワーを設置する。

仮設シャワーの使用方法を脱衣室に掲示することで徹底し、誤った使用方法による汚損をできる限り防止する。

避難者数等の状況により、設置、撤去を随時行う。

●最低限の実施方針

自衛隊や民間の入浴支援の実施状況と利用状況から、必要な場合に仮設のシャワーを調達、設置する。

(1) 避難所運営チームの取組

自衛隊や民間による入浴支援の実施状況と各避難所の避難者数等の状況に応じて、仮設シャワーの設置数を増減する。

(2) 避難所運営委員会の取組

①仮設シャワーの設置、撤去

自衛隊や民間の入浴支援の実施状況と利用状況、避難者数等の状況に応じた適切なシャワーの数となるよう、避難所運営チームに設置、撤去を依頼する。

また、性別に配慮し、性犯罪防止に最大限取り組む。

②仮設シャワーの使用法の周知

適切な使用方を脱衣室内に掲示するなどにより周知し、誤った使用方法による汚損をできる限り防止する。

③シャワーの掃除と消耗品の調達

シャワーの掃除を定期的に行い、掃除洗剤などの消耗品は、物的支援チームに要請し調達する。

また、掃除などは、男性用シャワーは男性が、女性用シャワーは女性が行うことを原則とし、避難者の参加を進めて行う。

なお、シャンプー、リンス、ボディソープなど個人が利用する消耗品は、避難者それぞれが購入したり物的支援チームから支援を受けるなどして、個人で用意する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

ペットの飼育

★最大限の実施方針

ペットを飼育している避難者が、安全に生活することが困難な被災住宅や車中などで我慢して生活を送ることがないように、避難所の他の避難者の理解を得たペット飼

育場所の確保や、一時預り等の様々な制度の活用を進める。

●最低限の実施方針

生活スペースにペットがいる場合は、飼育者に対し屋外のペット飼育場所での飼育に理解を求めることを原則とするが、やむを得ない場合は、避難所運営委員会で協議し、他の避難者や施設管理者の理解を得て、同行避難のための部屋やスペース等を設ける。

○盲導犬、介助犬、聴導犬はペットには当たらないため、避難者と補助犬を離さずに対応し、要配慮者として福祉スペースを確保し、他の避難者に配慮する。

(1) 避難所運営委員会の取組

ペットは、飼い主である避難者の責任で飼育することが原則であり、避難所運営委員会は、飼育場所の確保や飼育に必要な物資の提供などの支援を行うものである。そのため、避難所でペットを飼育する際のルールを避難所運営委員会とペットを飼育している避難者が協力して定め、以下の対応を行う。

また、ペットの飼育方法や散歩等に伴い、他の避難者や運営従事者等が怪我をしないよう安全に配慮する。

①同行避難動物登録票

ペットを飼育している避難者には、同行避難動物登録票（様式4）の記入、提出を求める。提出された同行避難動物登録票は、市保健所動物愛護センターと情報共有する。

②屋外のペット飼育場所

避難所開設時から屋外にペットの飼育場所を設置している場合は、原則として、引き続き屋外に飼育場所を確保する。

屋外での飼育に適さないペットについては、市保健所動物愛護センターに助言を求めながら、屋内にペット飼育場所を確保するなどの環境改善を行う。

また、必要に応じて、市保健所動物愛護センターの助言により屋外の飼育場所の環境改善を行う。

③屋内のペット飼育場所

施設管理者と協議し施設管理者及び他の避難者の理解を得たうえで決定する。特に動物アレルギー、臭い、鳴き声、ペットの動線等について他の避難者の理解を得る必要がある。

避難所となっている施設の状況に応じて、施設管理者と協議して、区画や部屋などを分けたり、ペットの種類ごとに区分するなどの対応を行う。

また、必要に応じて、市保健所動物愛護センターの助言により屋内の飼育場所の環境改善を行う。

④被災動物相談窓口の周知

市保健所動物愛護センターからの広報により、掲示板等により相談窓口（市保健所動物愛護センター）の周知を行う。

⑤ペットの一時預り

市保健所動物愛護センターからの広報により、掲示板等によりペットの一時預りの周知を行う。

⑥ペット飼育用物資の支援

市保健所動物愛護センターからの依頼により、ペットを飼育している避難者に、飼育用ケージ、ペットシート、餌、猫砂等の物資の配布を行う。(ペットを飼育している避難者から要望がある場合は市保健所動物愛護センターへ要望を伝える。)

支援物資は、避難所以外にいる避難者が希望した場合にも配布する。

⑦コンテナハウス等のペット飼育施設の設置

ペットを飼育している避難者からコンテナハウス等の飼育施設の要望がある場合は、市保健所動物愛護センターへ要望を伝え、設置された場合は、その管理に協力する。

⑧避難所駐車場でのペットを飼育している車中避難

避難所駐車場で車中避難をしているペットを飼育している避難者がいる場合は、ペット飼育場所の設置等を進めながら、エコノミークラス症候群等の危険性等を伝え、避難所内で寝ることができるよう配慮する。

(2) 動物愛護センターの取組

市保健所動物愛護センターは、ペットを飼育している避難者が避難所にいるか在宅や車中に関するに問わず、ペットを飼育する避難者の安全を確保するための取組を行う。

主に、相談窓口の設置、ペットの一時預りの実施、ペットの安全確保、ペットを飼育している避難者への支援物資の提供、避難所の巡回、避難所への助言等を行う。また、動物愛護会や獣医師会等の関係団体と連携を図る。

市保健所動物愛護センター 電話 2 6 2 - 1 2 1 2

[\(取組項目一覧へ\)](#)

◆生活環境の改善

生活空間の整備

★最大限の実施方針

避難者が避難所で安心して生活できるようにするため、温度などの環境、トイレや洗濯などの水回り、就寝場所などの環境、更衣室などの性別に配慮した部屋、交流や娯楽のためのスペースの整備を進める。

●最低限の実施方針

暑すぎない、寒すぎない避難所、性別に配慮した避難所となるよう、避難者の声を聞きながらできることから改善を進める。

(1) 避難所運営チームの取組

各避難所での生活空間の整備の取組を後押しするとともに、各避難所からの要望を取りまとめ、仮設のトイレ、シャワー、洗濯機、段ボールベッド、ファミリールーム、テレビ、机、イス等を物的支援チームと協力して調達する。

また、トイレ、シャワー、洗濯物干し場所、更衣室、授乳室等が性別に配慮されているか、人権・男女共同参画班（男女共同参画センター）による巡回、指導を依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所開設直後は、避難者のプライバシー、トイレ、入浴環境、温度などで不十分な状況にあることが考えられるため、状況の改善を行い、避難者の生活場所としての環境を整備する。

また、必要に応じて、市本部各班、関係機関、関係団体等へ相談、対応を依頼する。

①生活環境の改善

生活スペースの朝・昼・夜の温度、湿度を計測し記録する。

また、避難者及び運営従事者の意見をもとに、温度、湿度、騒音、排煙、照明等に改善が必要か避難所運営委員会で協議し改善に取り組む。

②水回り環境の改善

仮設を含めたトイレに不足がないか、女性用トイレの設置場所は適切か、多目的トイレが必要か等を確認する。

仮設を含めた入浴環境に不足がないか、女性用シャワー室の設置場所は適切か、避難所外の入浴施設を利用できるか等を確認する。

洗濯機と洗濯物干し場所の不足がないか、女性用の洗濯物干し場所が適切か、コインランドリーを利用できるか等を確認する。

上記の水回りの確認により、改善が必要な場合、避難所運営委員会で協議し改善を行う。

仮設トイレ、仮設シャワー、洗濯機の調達や、避難所外の入浴施設、コインランドリー等を利用する場合の避難者の負担等については、避難所運営チームを通して市本部に検討を依頼する。

③生活、就寝場所の改善

就寝環境が悪いことによる避難者の体調悪化、避難者のプライバシーの確保、感染症対策等の観点から、段ボールベッドを利用した生活、就寝場所の改善、十分な数の毛布や布団を配布することによる就寝環境の改善、ファミリールーム、プライベートルーム（テント）、カーテン等を利用した他の世帯との仕切りの確保を進める。

上記の点を確認し、避難所運営委員会で改善方法を決定し段ボールベッド等を配置する。その際は、区画整理を行ったうえで、避難者の協力を得て一斉に行い、特に避難者の荷物の紛失に注意する。

段ボールベッド等が不足する場合は、避難所運営チームを通して市本部に配布を依頼する。

④更衣室、授乳室の設置

男女別の更衣室を設置するとともに、授乳室を設置して性被害防止やプライバシーの確保を行う。

⑤交流、娯楽スペースの設置

上記③の生活、就寝場所の改善とあわせて、避難者が相互に又は支援者等と交流するための交流・談話スペースや、テレビを見たりする娯楽スペースを設置する。

机、イス、テレビ等が不足する場合は、避難所運営チームへ調達を依頼する。

⑥

(取組項目一覧へ)

子どもの生活環境整備

★最大限の実施方針

乳幼児から高校生までの子どもとその保護者にとって避難所が、育児、保育園等への登園、通学、学習、遊びを含めた居場所などの観点から、より良い環境となるように環境整備を行う。

子どもは地域の宝という認識が避難所内で共有され、避難所全体に活気が生まれるような避難所を目指す。

●最低限の実施方針

子どもとその保護者が、安全に生活することが困難な被災住宅や車中などで我慢して生活を送ることがないように生活環境の整備を行う。

(1) 避難所運営チームの取組

①物資の支援

各避難所からの要望を取りまとめ、ミルク、おむつ、学用品、遊び道具、机やいす等を物的支援チーム、こども未来部各班、学校教育班と協力して調達する。

②NPO法人等のボランティア団体への協力依頼

子どもとの接し方や子どもに必要な支援などは、平常時から子どもの支援を行っているNPO法人等のボランティア団体が適切な手法を知っていることから、必要に応じて、助言や避難所運営への協力を依頼する。

なお、ボランティアが直接子どもと接する場合は、身分が明らかになる服装や名札等の着用、写真等のSNSへの投稿禁止、子どもとふたりきりにならない等の注意事項を守るよう伝え、必要に応じてルールを記載したものを配布する。

(2) 避難所運営委員会の取組

①子どもと接する際の留意事項

災害により受けたストレスにより、よく泣いたり、攻撃的になったり、親から離れなくなったり、避難所運営に過剰に協力的になったりするなど、大人と違った行動をとることがある。

また、睡眠障害や食欲不振など日常生活に影響が生じる場合もある。

そのため、子どもと接する際には、こういった子どもの言動に注意し、目線と言葉を子どもにあわせて、子どもが話すことを聞くことを基本姿勢とする。

また、災害により親や家族を失ったり離れ離れになった子どもがいる場合には、早急に支援団体等へつなぎ、専門的な支援を受けられるようにする。

②物資の支援

乳幼児とその親が必要とする支援物資としては、ミルクやほ乳びん、離乳食等の授乳・離乳用品、おむつやおしりふき等のおむつ関連用品、筆記用具やランドセル等の学用品、机やいす等の備品、各年代の遊び道具などがあるが、それぞれ体質や好みに違いがあるため、できる限りニーズに合った支援を行えるよう、物的支援チームへ調達を依頼する。

③妊産婦への配慮

妊娠中の女性、授乳中の女性に対しては、心身へのストレスが大きくなるよう努めるとともに、体調の悪化などの状況に応じて保健師や助産師、医療機関へつなげる。

④授乳室、おむつ替えのスペースの設置

授乳室は、プライバシーの保護や性被害の防止に配慮して設置する。

おむつ替えスペースは、男性の入室も可能とするが、臭いに配慮した場所とし、専用のふた付きのゴミ箱を設置する。

⑤キッズスペース、学習スペースの設置

子どもが遊んだり赤ちゃんが体を動かしたりするキッズスペースや、学校の宿題をしたり読書をする学習スペースを設置する。

キッズスペースには、必要に応じて、見守りなどを行う保護者やボランティア等を置く。

⑥保育園等への登園支援

保育園、幼稚園等の被災やそこから遠い避難所にいることにより、登園が困難な子

どもがいる場合は、保育・幼稚園班に相談を受けてもらうよう依頼する。
通園バス等が避難所の敷地内に入る場合は、交通事故に注意して乗降場所を設置する。

⑦通学支援、放課後の居場所の支援

学校の被災や学校から遠い避難所に居ることにより、通学が困難な子どもがいる場合は、学校教育班又は県教育委員会に相談を受けてもらうよう依頼する。
通学バス等が避難所の敷地内に入る場合は、交通事故に注意して乗降場所を設置する。

⑧NPO法人等のボランティア団体への協力依頼

子どもとの接し方や子どもに必要な支援などは、平常時から子どもの支援を行っているNPO法人等のボランティア団体が適切な手法を知っていることから、必要に応じて、避難所運営チームを通して助言や避難所運営への協力を依頼する。
また、ボランティアが避難所に訪れた際には、避難所運営チームに問い合わせ身分等を確認してから避難所内への立ち入りを許可する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

外国人等への配慮

★最大限の実施方針

外国人等の日本語の理解が難しい避難者が避難所において快適に生活できるよう、支援を行う。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) インバウンド・国際室の取組

外国人等の日本語の理解が難しい避難者がどこに避難しているか把握し、そのような避難者がいる避難所とその避難者への支援を行う。
支援に当たっては、生活習慣や文化の違い、避難所内でのコミュニケーションの取り方、支援情報等の伝達方法等に配慮し、必要に応じて、国及び県の関係部署、通訳ボランティア、各種機関に協力を依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

生活習慣や文化の違いや宗教上の理由から食べられないものがあることに配慮し、避難所内でのコミュニケーションを助け、避難所での孤立を防ぐ。
また、必要に応じて観光振興班（インバウンド・国際室）へ支援を依頼する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

運営委員会による点検

★最大限の実施方針

避難所は、立地場所や建物の状況など施設の特性や、避難者の人数、年齢層、性別など避難者の特性、発災からの時間の経過等によりそれぞれ違う状況であるため、各避難所の避難所運営委員会が生活環境に改善すべき点がないか点検を行う必要がある。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

全ての避難所に対し、初期においては毎日点検を行い、必要に応じて改善を進めるよう指示する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所運営の初期においては、原則毎日点検を行い課題を洗い出す。

点検は、本マニュアルの記載内容の中から、避難者の安全や健康に関する事項を中心に、その時に必要な取組を抽出して実施する。

また、避難所運営チームから点検の依頼があった項目についても実施する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

関係団体等からの助言

★最大限の実施方針

避難所・避難生活学会や、避難者支援を行うNPO法人等の関係団体からの助言を求めたり、助言を取り入れるなど、生活環境を避難者にとってより良いものに改善する。

特定の避難所に対しての助言は、避難所運営チームから全ての避難所へ共有する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

原則として、避難所・避難生活学会や、医療関係者、教育・研究関係者、市本部に参画しているボランティア団体などからの助言は、避難所の生活環境の改善につなげるよう検討を行う。

また、避難所運営チーム又は避難所に寄せられた助言は、必要に応じて全ての避難所や市本部各班へ共有する。

(2) 避難所運営委員会の取組

原則として、避難所・避難生活学会や、医療関係者、教育・研究関係者、市本部に参画しているボランティア団体などからの助言は、避難所の生活環境の改善につなげるよう検討を行う。

それ以外のもので対応に困る場合は、必要に応じて避難所運営チームと共有し指示を仰ぐ。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

国、県等からの指導、助言

★最大限の実施方針

災害が大規模であり、市内の避難者数が多い場合、内閣府や各省庁、県災害対策本部等からは、避難所の生活環境の改善に関して非常に多くの指導、助言があることから、妥当性があり実現できると考えられる場合は、その指導、助言を取り入れ、生活環境を避難者にとってより良いものに改善する。

特定の避難所に対しての指導、助言は、避難所運営チームにより全ての避難所へ共有する。

●最低限の実施方針

内閣府や各省庁、県災害対策本部等からの指導、助言があった場合は、普段の避難者からの意見や避難所運営の方針と合致し、避難所の規模や運営従事者の負担等から優先して取り組む必要があると判断できる場合は、その指導、助言を取り入れ、生活環境を避難者にとってより良いものに改善する。

(1) 避難所運営チームの取組

国、県等から直接特定の避難所に指導、助言がなされないよう窓口となり対応し、原則として、避難所の生活環境の改善につなげるよう検討を行う。

また、必要に応じて全ての避難所や市本部各班へ共有する。

(2) 避難所運営委員会の取組

国、県等からの指導、助言は、避難所それぞれでなく避難所運営チームで対応することを原則とするが、特定の避難所運営の細部に関する指導、助言など、避難所運営委員会で対応が容易にできる場合は、その指導、助言を取り入れ、避難所の生活環境の改善につなげる。

それ以外のもので対応に困る場合は、必要に応じて避難所運営チームと共有し指示を仰ぐ。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

◆物資・食事の支援

避難者への物資の支援

★最大限の実施方針

避難者の避難生活や被災した自宅の片づけ、掃除等に必要なものを避難者のニーズに基づき提供する。

物的支援チームは、支援物資を備蓄、購入、協定、国や他自治体等からの支援などにより調達し、各避難所へ配送する。

避難所は、配送された支援物資を避難者へ渡す。

なお、支援に当たっては、避難所や避難者にとって不公平感が生じないように努める。

物的支援チームは、被災地に近い場所（避難所以外）での配布を検討する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

避難者への物資の支援は、物的支援チームが主として行うものであるが、備蓄のない機器類などを避難所運営チームが調達したり、時間的な猶予がなく少量かつ安価なものを避難所で直接購入する方法もあることから、物的支援チームと連携し、協定も活用して行う。

また、避難所で行う支援物資の要請は、国が整備した物資調達・輸送調整等支援システムを利用するよう、各避難所へ依頼する。

なお、支援に当たっては、避難所や避難者に不公平感が生じないように努める。

(2) 避難所運営委員会の取組

①支援物資の要請

物資は、物資調達・輸送調整等支援システムにより要請する。同システムが導入されていない場合は、物的支援チームからの指示に基づき、当面の間、電話、FAX、電子メール等の他の手段により要請する。

要請する物資は、避難者が避難生活や被災した自宅の片づけ、掃除等で直接使用するものと、避難所において避難者が共通して使用するものとし、それ以外に必要なものについては、物的支援チームに相談する。

また、支援する対象は、避難所にいる避難者と避難所以外にいる避難者とする。

なお、支援に当たっては、避難者にとって不公平感が生じないように努めるものとする。

②支援物資の提供

物資は、提供場所を定めて、避難者に周知したうえで行う。

また、必要に応じて提供時間を定める。

なお、プル型支援（避難者からの要請に基づき調達、提供される支援）が行われるまでは、ニーズに対して提供できなかつたり、提供可能量が不足する場合は想定さ

れることや、要請から提供までに一定の時間を要することを考慮し、将来のニーズの予想、在庫数量に応じた計画的な提供などに努める。

また、運営職員やボランティア等、避難者でない者に対しては物資は支援しない。

③避難所での物資の購入

本部班から避難所に預けられている現金を使用して時間的な猶予がなく少量かつ安価なものを購入する場合は、避難所運営チーム又は物的支援チームに相談して購入する。

また、店舗へ行き購入するのは、避難所責任者又は避難所責任者が指名した運営職員とする。

④支援物資の管理

支援物資は、避難者へ渡すまでの間、可能な限り施錠ができるスペースで保管する。保管スペース内では物資の種類や使用期限ごとにまとめるなど、在庫量の確認や出し入れし易いように整理する。

なお、ペットボトル飲料などの重量物は床を傷める場合があるため、1カ所にまとめたり高く積むことを避ける。

また、避難所ごとの物資の在庫を物資調達・輸送調整等支援システムで管理できることから、物的支援チームからの指示や業務の状況に応じて、システムの活用を努める。

(取組項目一覧へ)

避難者への食事の支援

★最大限の実施方針

自宅の被災等により自ら食事を用意できない避難者に対して、朝食、昼食、夕食を提供する。

(仮称) 食事支援チームは、食事を備蓄、購入、協定、国や他自治体等からの支援などにより調達し、各避難所へ配送する。

避難所は、配送された食事を避難者へ渡す。

なお、支援に当たっては、避難所や避難者にとって不公平感が生じないように努める。

また、賞味期限(消費期限)、栄養バランス、食物アレルギーに注意し、特に食物アレルギーについては、避難者本人が申し出るよう周知する。

なお、食事は生活の基本、健康の源であることから、食べる楽しみや栄養管理された食事を通して、避難者の生活再建に向けた活力につながるように努める。

(仮称) 食事支援チームは、被災地に近い場所(避難所以外)での配布を検討する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

避難者への食事の支援は、(仮称) 食事支援チームが主として行うものであるが、物

的支援チームが調達したり、少量かつ緊急性が高いものを避難所で直接購入する方法もあることから、(仮称) 食事支援チーム及び物的支援チームと連携し、協定も活用して行う。

なお、支援に当たっては、避難所や避難者にとって不公平感が生じないように努めるものとする。

また、避難者以外が支援を受けることで避難者への支援が滞ることがないように、状況に応じて(仮称) 食事支援チームと連携して、名札を作成し配布するなど、適切な食事支援の対策を行う。

(2) 避難所運営委員会の取組

① 食事の数の報告

食事の数は、避難所にいる避難者の数だけでなく避難所以外にいる避難者の数を含めるものとし、自衛隊やボランティアによる炊き出し、キッチンカーによる食事の提供、避難所での自炊などを考慮して、避難所ごとに取りまとめて、別途指示がある場合を除き、1日ごとに(仮称) 食事支援チームへ報告する。

あわせて、食物アレルギーを持つ避難者の情報や、柔らかいものしか食べられない避難者の情報等を(仮称) 食事支援チームへ報告する。

支援する対象は、自宅の被災等により自ら食事を用意できない避難所にいる避難者と避難所以外にいる避難者とする。

なお、支援に当たっては、避難者に不公平感が生じないように努める。

② 食事の提供

食事は、提供場所と提供時間を定めて、避難者に周知したうえで行う。

提供時間には多くの人や車が集まるため、必要に応じて交通整理や列の整理を行う。食事支援の対象者に名札等が配られている場合は、提供時に名札等の提示を求め、名札等を忘れた避難者に対しては、避難者であることが周知の事実である場合を除き、次回から名札等の提示をお願いする。

また、レトルト食品などは提供時間を定めずに、支援物資と一緒に配布する。

なお、プル型支援(避難者からの要請に基づき調達、提供される支援)が行われるまでは、ニーズに対して提供できなかったり、提供可能量が不足する場合は想定されることや、要請から提供までに一定の時間を要することを考慮し、将来のニーズの予想、備蓄食料の提供などに努める。

また、運営職員やボランティア等、避難者でない者に対しては食事は支援しない。

③ 避難所での食事の購入、自炊

本部班から避難所に預けられている現金を使用して少量かつ緊急性が高いものを購入する場合は、避難所運営チーム又は(仮称) 食事支援チームに相談して購入したり、食材を購入して自炊することができる。

なお、店舗へ行き購入するのは、避難所責任者又は避難所責任者が指名した運営職員とする。

自炊するに当たっては、施設管理者の許可を受けて、火災や食中毒等に注意する。

④ 食事の管理

食事は、避難者へ渡すまでの間、炎天下や気温が高い場所を避け、衛生面に注意し

て保管する。

保管スペース内では食事の種類や賞味期限（消費期限）ごとにまとめるなど、在庫量の確認や出し入れし易いように整理する。

なお、ペットボトル飲料などの重量物は床を傷める場合があるため、1カ所にまとめたり高く積むことを避ける。

⑤フードロスの削減、環境への配慮

避難者数や炊き出し等による食事の提供状況、賞味期限（消費期限）の管理などを適切に行い、できる限りフードロスの削減に取り組む。

また、緊急性、必要性を優先したうえで、脱プラスチックなど環境への配慮に努める。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

物資、食事の支援の申し出

★最大限の実施方針

個人、企業、団体等から支援物資の提供や炊き出し等の申し出があった場合は、物的支援チームと（仮称）食事支援チームをそれぞれ窓口とし、受け入れや支援日等の調整を行う。また、その際は避難所間、避難者間で支援が偏らないように努める。なお、避難者のニーズに基づかない個人等からの支援物資や中古品の支援物資については、原則受け付けないこととするが、避難所に直接来訪した場合は、来訪者が避難者と直接接することがないようにしたうえで、いったん受け取るなどして来訪者が最低限の目的を果たせるよう対応する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

支援の申し出について避難所から相談があった場合、物的支援チーム、（仮称）食事支援チームにつなげ、対応を依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

物資や食事（炊き出しやレトルト食品など）の支援について直接避難所に申し出があった場合は、物的支援チーム又は（仮称）食事支援チームを案内する。

トラブルになりそうな場合には、来訪者と避難者との接触を避けたうえで、物資を受け取るなどして来訪者が最低限の目的を果たせるよう対応する。

なお、適切な支援の申し出の場合は、物的支援チーム又は（仮称）食事支援チームに相談したうえで、避難所責任者の判断で申し出を受けられることもできる。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

◆健康・福祉

避難者の健康管理

★最大限の実施方針

避難者の健康状態を定期的に把握し適切な対応を行うことで、被災や避難所生活による心身の健康状態の悪化や災害関連死をできる限り防止する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

保健所部健康班へ、避難所の巡回指導、健康相談窓口の設置を依頼する。

保健所部健康班が医療機関や関係機関等の支援を受ける場合は、その支援団体が避難所を訪問し避難者と接することを、各避難所へ連絡する。

また、避難者の通院を支援するため、管財班にタクシーチケットの払い出しを依頼し避難所へ配布する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所運営委員会は、保健所部、保健福祉部、保健医療調整会議（令和元年東日本台風災害時は、HANA：長野地域災害保健医療調整会議）、その他医療、保健、福祉に関する専門機関や団体との窓口となり、避難者の健康状態の把握や報告、健康維持活動、これらの専門的な組織からの依頼に基づく広報や調査等を行う。

また、避難者に看護師や薬剤師等がいる場合は、避難所運営委員会への参加を促すなど協力を求める。

①避難者の健康状態の把握、報告

避難所入所時に記入する避難者健康チェックシートと避難者名簿を参考に、要配慮者など健康状態に配慮が必要な避難者は毎日声かけや聞き取りを行い、避難者の健康状態を把握する。

健康状態に不安がある避難者がいる場合は、保健所部健康班に報告し巡回等を依頼する。

健康状態が悪く、治療が必要と考えられる避難者がいる場合は、医療機関の受診を促す。（通院時には必要に応じてタクシーチケットを利用してもらう。）

健康状態が悪く、避難者自ら医療機関の受診が困難な避難者がいる場合は、119番で救急搬送を依頼する。

②健康維持に関する広報、活動

健康維持に必要な情報は避難者へ積極的に提供する。

また、体操や適度な運動など、健康維持に必要な活動を実施する。

【広報が必要な情報の例】

- ・車中避難者等に対するエコノミークラス症候群の予防

(軽い体操やストレッチ、こまめな水分補給など)

- ・ 防寒、防暑、感染症情報
- ・ 口腔ケア、身の周りの衛生
- ・ 適量飲酒や喫煙のルール
- ・ 健康相談やカウンセリングの窓口（相談先）

【健康維持のための活動例】

- ・ 規則正しい生活（起床時間、就寝時間、食事の時間など）
- ・ ラジオ体操

[\(取組項目一覧へ\)](#)

薬などの支援

★最大限の実施方針

怪我をした避難者や体調不良の避難者等に対して、市販の薬や包帯などを提供する。ただし、緊急の場合や医師の処方が必要な薬が必要な場合は、必要に応じてタクシーチケットを利用してもらう等により医療機関への受診を促す。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

保健所部健康班による避難者の健康管理活動や避難所からの依頼により、薬や包帯など（市販のものに限る）が必要な避難者がいたり、血圧計などの機器類が必要と判断される場合は、物的支援チームと協力して調達する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難者からの依頼や保健所部健康班による避難者の健康管理活動により、薬や包帯など（市販のものに限る）が必要な場合は、物的支援チームへ調達を依頼し避難者へ提供する。

また、血圧計などを避難所に設置したほうが良いと判断される場合も同様とする。なお、緊急の場合や医師の処方が必要な薬が必要な場合は、必要に応じてタクシーチケットを利用してもらう等により医療機関への受診を促す。

薬の服用については、定められている用法・用量を守るよう、避難者へ渡す際に周知する。（用法・用量が分からない薬については、避難所で提供しない。）

[\(取組項目一覧へ\)](#)

要配慮者への対応

★最大限の実施方針

介助が必要な高齢者、認知症患者、障害者、妊婦などの要配慮者が安全に生活することが困難な被災住宅や車中などで我慢して生活を送ることがないように、避難所又は福祉避難所等の受入体制を整備する。

避難所においては、福祉スペースや配慮した食事の提供など、より安全な状況を整備するとともに、心身の状況に応じて、福祉避難所、福祉施設、医療機関、ホテル等への移動を促すことで、心身の状態の悪化を防ぐ。

●最低限の実施方針

福祉スペースや配慮した食事の提供などにより、要配慮者の心身の状態の悪化をできる限り防止する。

【要配慮者】

高齢者、認知症患者、身体障害者（視覚・聴覚障害者を含む）、精神障害者（発達障害者を含む）、知的障害者、医療的ケアが必要な方、妊産婦、乳幼児などの、災害により心身の状態悪化が懸念される避難者又は平常時でも心身の状態が悪化しやすい避難者

(1) 避難所運営チームの取組

①要配慮者の調査

保健福祉部及び保健所部は、保健師が中心となって、避難所運営委員会と協力し、上記の要配慮者を調査、把握する。

②要配慮者の移動

保健福祉部及び保健所部は、調査し把握した要配慮者に対して、本人の心身の状況や家族の状況に応じて、本人や家族の意向を踏まえて、以下のとおり、心身の状態の悪化リスクが低い場所への移動を促す。

- ・適切な医療行為が必要な避難者・・・医療機関への入院
- ・一定以上の介護サービスが必要な避難者・・・福祉施設への入所
- ・福祉的な配慮や介助が必要な避難者・・・福祉避難所への移動
- ・避難所での集団生活は厳しいが福祉避難所等へ移動する程ではない避難者
・・・ホテル、旅館等の二次避難所への移動
- ・家族と一緒に避難所で生活が可能な避難者・・・避難所の福祉スペース

③福祉避難所（二次避難所）の設置、運営

福祉政策班は、福祉避難所への移動が必要な避難者の人数等に応じて、福祉避難所を設置し、避難者を受け入れ、運営する。

④ホテル、旅館（二次避難所）の確保、運営

避難所運営チームは、観光振興班と協力して、二次避難所として利用可能なホテル、旅館等の部屋数と人数を、協定を締結しているホテル、旅館を中心に調査する。

移動できる世帯数と人数は、避難所運営チームから保健福祉部及び保健所部へ伝え、移動対象者の調査と対象者への説明を依頼する。

ホテル、旅館の二次避難所としての運営に関して、避難所運営チームは、職員の動員、配備を計画し、災害対策本部会議へ、避難所数、概ねの避難所運営期間、運営に必要な人数、部局ごとの動員人数等を示して、協議・決定を依頼する。（可能な限り本部連絡員会議で事前に調整する。）

なお、運営職員は必要最小限とし、必ずしも常駐する必要はないものとする。

また、二次避難所は、通常の避難所と同様に毎日の避難者数の公表等を行う。

⑤避難所への医療及び福祉的な支援

保健福祉部及び保健所部が医療機関や関係機関等の支援を受けて要配慮者の調査、把握、支援等を行う場合は、その支援団体が避難所を訪問し避難者と接することを、各避難所へ連絡する。

(2) 避難所運営委員会の取組

①福祉スペースの設置

要配慮者が生活しやすい環境とするため、以下の資機材等を使用して福祉スペースを設置する。

- ・間仕切り（プライバシーの確保）
- ・段ボールベッド（寝起きの際の身体的負担軽減、床の粉塵からの距離確保）
- ・畳敷き（足腰の負担軽減、暑さ寒さの軽減）

設置場所は、日常生活における移動がしやすい場所、家族の目が届きやすい場所、などを考慮する。（トイレ等が近いなど）

また、必要に応じて、血圧計、車いす、介助する運営従事者などを置く。

②日常生活における支援

あらかじめ本人と付き添い者からの聞き取りを行い、要配慮者の特性に合わせた支援を対応可能な範囲で行う。

また、大きな文字、はっきりとしてわかりやすい言葉、筆談、表現などの工夫を行う。

食事については、必要に応じて、柔らかく消化の良いものを提供する。

③保健福祉部及び保健所部への協力

福祉避難所、ホテル、旅館等の二次避難所への移動対象者について、保健福祉部及び保健所部の保健師に協力して、調査、説明を行う。

また、必要に応じて避難者名簿の閲覧を許可する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

傷病者対応

★最大限の実施方針

AED（自動体外式除細動器）の使用や出血を抑えるなどの応急処置を行うとともに、救急搬送することで、避難者の命を守るためできることを行う。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

各避難所へ、AEDの設置場所と使用方法の確認を周知する。

避難所から応急処置、救急搬送の報告があった場合は、保健所部健康班と情報を共有する。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所となっている施設にAEDが備え付けられている場合は、施設管理者と連携して設置場所と使用方法を確認する。

避難者の中に医師や看護師がいる場合は、緊急時の対応を依頼しておく。

救急搬送のいとまがなく、避難者に対してAEDを使用する必要性が生じた場合、その命を守るため、AEDによる応急処置を行う。

その他、可能な範囲で切り傷などの処置を行う。

救急搬送が必要な場合は、躊躇せず119番通報を行う。

119番通報は、緊急の場合を除き運営職員が行い、緊急の場合で運営職員以外が通報した場合は、通報後に運営職員に通報内容等を伝える。

通報した又は通報内容の連絡を受けた運営職員は、速やかな救急搬送が行われるよう、最近の健康状態や避難者健康チェックシート（様式2）の内容などを到着した救急隊へ情報提供する。

以上の避難者に対する応急処置、救急搬送を行った場合は、事後に避難所運営チーム及び保健所部健康班へ情報共有を行う。

[（取組項目一覧へ）](#)

◆感染症対策

感染予防

★最大限の実施方針

新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症が避難所で感染拡大しないよう、その時の感染状況や季節等に応じて、避難者、運営従事者、支援者等の全てがマスクの着用、手洗いや手指消毒、人と人との距離の確保、換気、多くの人が触る部分の消毒、三密（密閉、密集、密接）の回避等の感染防止対策を行うとともに、国内が感染拡大期にある場合は、避難所の外においても感染リスクが高い行動を避けるよう周知する。

また、予防接種や検査を避難所又はその近くで実施することを検討する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

各避難所において適切な感染予防がなされているか確認するとともに、保健所部健康班に巡回、指導を依頼する。

※避難所における新型コロナウイルス感染症予防対策マニュアル（別添）を参照。
また、マスク、手指消毒液等の調達と各避難所への配布を物的支援チームに依頼する。

予防接種を受けることができる場合は、医療機関や接種会場へ行くことが困難な避難者がいるか等を考慮したうえで、避難所又はその近くで予防接種を行うことの検討を保健所部健康班に依頼する。

その時々の本市の感染症対応方針に基づき、感染状況に応じて、避難者と運営従事者以外の避難所への立ち入り制限、避難所で行われる炊き出しやイベントの中止、避難者と運営従事者の避難所外のイベントや会食等への参加に関する注意の呼びかけ、避難者と運営従事者の出張や旅行に関する注意の呼びかけ等、感染リスクが高い行動を避けるよう各避難所へ周知する。

(2) 避難所運営委員会の取組

①感染症の基本的な情報と対策等の周知

注意しなければいけない感染症の名称、特徴、症状、予防接種、感染予防策、感染者が発生した際の注意点等の基本的な情報と感染症対策を、掲示板に掲示するなどし、避難者への周知、啓発を行う。

②感染症対策の実施

その時々の本市の感染症対応方針に基づき、マスクの着用、手洗いや手指消毒、人と人との距離の確保、換気、施設内の消毒、三密（密閉、密集、密接）の回避等を実施する。

また、間仕切りの設置や生活スペースを離す等により、飛沫感染リスクの低減を図

る。

また、マスク、手指消毒液、防護服、ゴーグル、間仕切りなど感染症対策に必要なものは、物的支援チームに調達を依頼する。

③感染リスクが高い行動を避けることの周知

その時々の本市の感染症対応方針に基づき、感染状況に応じて、避難者と運営従事者以外の避難所への立ち入り制限、避難所で行われる炊き出しやイベントの中止、避難者と運営従事者の避難所外のイベントや会食等への参加に関する注意の呼びかけ、避難者と運営従事者の出張や旅行に関する注意の呼びかけ等、感染リスクが高い行動を避けるよう周知を行う。

(取組項目一覧へ)

重症化リスクが高い避難者の対応

★最大限の実施方針

国内、県内、市内の感染状況に応じて、感染症に感染することで重症化するリスクが特に高い高齢者、基礎疾患のある方、妊娠後期の方を、感染リスクの低いホテル、旅館など個室で生活することができる二次避難所へ移し、感染症から避難者を守る。

●最低限の実施方針

国内、県内、市内の感染状況に応じて、感染症に感染することで重症化するリスクが特に高い高齢者、基礎疾患のある方、妊娠後期の方を、避難所内の福祉スペースに移すなど、感染リスクの低減を図る。

(1) 避難所運営チームの取組

①移動先（二次避難所）の確保

避難所運営チームは、観光振興班と協力して、二次避難所として利用可能なホテル、旅館等の部屋数と人数を、協定を締結しているホテル、旅館を中心に調査する。

移動できる世帯数と人数は、避難所運営チームから保健福祉部及び保健所部へ伝え、移動対象者の調査と対象者への説明を依頼する。

②移動対象者の調査と対象者への説明

【新型コロナウイルス感染症の感染により重症化リスクが高い基礎疾患等】

- ・慢性閉塞性肺疾患（COPD）、慢性腎臓病、糖尿病、高血圧、心血管疾患、肥満、喫煙（厚生労働省 2022 年 1 月）
- ・呼吸器疾患、心血管疾患、糖尿病、肥満（BMI:30 以上）、高血圧、喫煙など（新型コロナウイルス感染症長野県対策本部 2022 年 1 月）

保健福祉部及び保健所部は、保健師が中心となって、避難所運営委員会と協力し、上記の基礎疾患等がある避難者や、高齢又は妊娠後期の避難者を調査、把握する。

ホテル、旅館等へ移動した方が良いと判断された移動対象者に対しては、家族構成、本人や家族の意向、避難所での感染リスク等を踏まえたうえで、移動するよう説明する。

③移動先（二次避難所）の運営

避難所運営チームは、二次避難所であるホテル、旅館を運営する職員の動員、配備を計画し、災害対策本部会議へ、避難所数、概ねの避難所運営期間、運営に必要な人数、部局ごとの動員人数等を示して、協議・決定を依頼する。（可能な限り本部連絡員会議で事前に調整する。）

なお、ホテル、旅館に移動した避難者は、感染症の感染者や濃厚接触者など健康観察の対象者ではないことから、運営職員は、物資の支援等に必要最小限とし、必ずしも常駐する必要はないものとする。

また、二次避難所は、通常の避難所と同様に、毎日の避難者数の公表等を行う。

(2) 避難所運営委員会の取組

ホテル、旅館等の二次避難所への移動対象者について、保健福祉部及び保健所部の保健師に協力して、調査、説明を行う。

また、必要に応じて避難者名簿の閲覧を許可する。

なお、国内、県内、市内の感染状況により、重症化するリスクが特に高い避難者を二次避難所へ移動させる必要がない場合は、避難所内の福祉スペースの充実を図り、避難所内で感染リスクの低減を図る。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

感染者の対応

★最大限の実施方針

避難者に感染者が確認された場合は、保健所部の指示にしたがって対応し、避難所内の消毒や一部スペースの立ち入り制限等を行う。

また、感染した避難者への誹謗、中傷を行わないよう周知する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

感染した避難者が医療機関等で療養できない場合は、その避難所とは別の施設で療養しながら避難生活できないか検討する。

適当な療養施設が確保できず、その避難所に留まらざるを得ない場合には、避難所運営委員会に別の部屋を用意する等の対応を依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

保健所部が行う疫学調査等に協力し、その指示にしたがい、消毒や一部スペースの

立ち入り制限等を行う。

また、感染した避難者が医療機関等で療養できない場合は、療養するための部屋等を設け、食事や物資等の支援を個別に行うなど、感染拡大に最大限注意したうえで、避難生活の継続を図る。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

濃厚接触者の対応

★最大限の実施方針

避難者に感染症の濃厚接触者が確認された場合は、保健所部の指示にしたがって対応し、健康観察への協力等を行う。

また、濃厚接触者への誹謗、中傷を行わないよう周知する。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

濃厚接触者が健康観察期間中生活する場所の検討を行い、その避難所に留まることとなった場合には、避難所運営委員会に別の部屋を用意する等の対応を依頼する。

(2) 避難所運営委員会の取組

保健所部が行う健康観察等に協力する。

また、濃厚接触者が避難所に留まる場合は、別の部屋等を設け、食事や物資等の支援を個別に行うなど、感染拡大に最大限注意したうえで、避難生活の継続を図る。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

◆避難所の統合・閉鎖

避難所閉鎖の検討

★最大限の実施方針

各避難所の避難者数と避難所運営委員会の負担、食事をはじめとした日常生活の復旧状況、生活資金や生活必需品の支給状況、被災者生活再建支援の実施状況、応急仮設住宅や公営住宅の提供状況、被災地やその周辺の物流やライフライン等の復旧状況などを踏まえ、避難所をすべて閉鎖する時期を検討する。

これらの支援策や復旧を計画的にかつ迅速に実施することを促すことを目的に、あらかじめ避難所の閉鎖時期を示しておくことが重要である。

しかしながら、日常生活を取り戻すことが容易でない避難者（被災者）もいることから、各避難所では、そういった避難者（被災者）を把握し市本部による継続的な支援につなげる。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

①全ての避難所を閉鎖する時期の検討と発信

避難所運営チームは、避難所運営の初期において、市本部各班と連携して全ての避難所を閉鎖する時期を検討し、本部長メッセージとして発信するよう災害対策本部会議へ提案する。

なお、全ての避難所を閉鎖する時期の検討に際しては、以下の事項と災害救助法を考慮するものとする。

- ・避難所の数、避難者数（どれだけの避難所と避難者がいるか）
- ・市内及び市周辺の被災地域の分布状況（全市的に被災しているか）
- ・災害によるライフラインや物流等の社会経済の被害状況
- ・甚大な被害を受けている避難者（被災者）の数
- ・避難所閉鎖後の災害の可能性
- ・季節、気温など、暑さや寒さが避難者（被災者）へ与える影響
- ・応急仮設住宅、公営住宅、被災住宅の応急修理など、避難所を出た後の住居に関する進捗状況
- ・寝具、衣類、調理器具など、避難所を出た後の生活必需品に関する進捗状況
- ・生活福祉資金、義援金など、避難所を出た後の生活資金に関する進捗状況
- ・前3点のような避難所を出た後の支援を担う市本部、関係機関、企業等の被害状況
- ・その他、その時の状況により考慮すべき事項

②支援の段階的な縮小

本マニュアルに記載する避難所の運営体制及び取組項目について、避難所の閉鎖時期にあわせて、必要に応じて段階的に縮小する。

ただし、それぞれの避難所の状況や事項の統合避難所等の状況に応じて、縮小させず強化又は継続することを妨げない。

③市本部での共有

避難所の閉鎖時期や閉鎖に向けた進捗状況などは、災害対策本部会議で報告し、市本部で共有することで、支援策や復旧を計画的にかつ迅速に実施することを促す。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難者が退所し、避難者がいなくなった避難所は閉鎖する。

また、市内に複数の避難所が設置されている状況では、全ての避難所を閉鎖する時期が示される場合があるので、その際には以下の取組を行う。

①全ての避難所を閉鎖する時期の共有

市本部から、全ての避難所を閉鎖する時期について発信された場合は、避難所運営委員会と支援に訪れている団体等と情報を共有するとともに、避難者へ速やかにかつ適切に伝える。

なお、避難者へ伝えただけで、不安を感じる避難者に対応するため、避難所責任者を中心に相談に応じ、関係する市本部各班とも協力して、個々の避難者の生活再建を支援する。

②支援の段階的な縮小

避難所運営チームからの全体の方針に基づき、本マニュアルに記載する避難所の運営体制及び取組項目を段階的に縮小する。

ただし、それぞれの避難所の状況や次項の統合避難所等の状況に応じて、縮小させず強化又は継続することが望ましい場合は、避難所運営チームに相談したうえで実施する。

③避難者への寄り添い

避難所は、一時的とはいえ一定の人間関係や生活リズムを育み、心身共に避難者を支えてきたものであることから、避難者は、避難所の閉鎖について理解はしても、体や心には悪影響を及ぼす可能性がある。

そのため、避難所責任者を中心に、避難者に寄り添い、悩みや不安に対して必要な支援につなげられるよう対応する。

(取組項目一覧へ)

避難所統合の検討

★最大限の実施方針

避難所閉鎖の検討に伴い、避難所を出た後の住まいや生活必需品等の準備が間に合わず、避難所での生活が必要な避難者がいる場合は、避難所を統合することを検討する。

統合先の避難所は、これまで運営されてきた避難所だけでなく、ホテルや旅館、避難者の住所に近い他の施設なども含め検討する。

また、各避難所の避難者数の減少に伴い、避難所運営に係る負担軽減のため、避難

所を順次統合していくことも検討する。

●最低限の実施方針

各避難所の避難者数の減少に伴い、避難所運営に係る負担軽減のため、避難所を順次統合していくことを検討する。

(1) 避難所運営チームの取組

①避難所統合の検討と発信

避難所運営チームは、市本部各班と連携して避難所の統合を検討し、本部長メッセージとして発信するよう災害対策本部会議へ提案する。

なお、避難所統合の検討に際しては、以下のことを考慮する。

- ・避難所の数及び避難者数の減少傾向
- ・避難者の住所地の分布状況
- ・ライフラインや物流等の社会経済の復旧状況
- ・避難所統合後の災害の可能性
- ・季節、気温など、暑さや寒さが避難者（被災者）へ与える影響
- ・応急仮設住宅、公営住宅、被災住宅の応急修理など、避難所を出た後の住居に関する進捗状況
- ・寝具、衣類、調理器具など、避難所を出た後の生活必需品に関する進捗状況
- ・生活福祉資金、義援金など、避難所を出た後の生活資金に関する進捗状況
- ・前3点のような避難所を出た後の支援を担う市本部、関係機関、企業等の復旧状況
- ・その他、その時の状況により考慮すべき事項

②避難者の移動の支援

避難所の統合に際して、避難所運営チームは、移動手段と荷物の搬送手段を確保し、避難所の移動を支援する。

(2) 避難所運営委員会の取組

①避難者への共有

市本部から、避難所の統合について発信された場合は、避難所運営委員会と支援に訪れている団体等と情報を共有するとともに、避難者へ伝える。

なお、避難者へ伝えただけで、不安を感じる避難者に対応するため、避難所責任者を中心に相談に応じ、関係する市本部各班とも協力して、個々の避難者の生活再建を支援する。

②統合される避難所の閉鎖

統合され閉鎖することになる避難所については、本マニュアルに記載する避難所の運営体制及び取組項目を段階的に縮小し、避難者全員の退所をもって閉鎖する。

③避難者への寄り添い

避難所は、一時的とはいえ一定の人間関係や生活リズムを育み、心身共に避難者を支えてきたものであることから、避難者は、避難所の統合について理解はしても、体や心には悪影響を及ぼす可能性がある。

そのため、避難所責任者を中心に、避難者に寄り添い、悩みや不安に対して必要な支援につなげられるよう対応する。

[\(取組項目一覧へ\)](#)

避難所の閉鎖、撤収

★最大限の実施方針

避難所は、全ての避難者が退所し、避難所運営委員会を解散し、避難所の運営を終了した時点をもって閉鎖する。

閉鎖した避難所は、備品、器具、物資などをすべて撤収し、施設を復旧したうえで施設管理者へ引き渡す。

●最低限の実施方針

最大限の実施方針と同じ。

(1) 避難所運営チームの取組

①避難所閉鎖の公表

避難所運営チームは、各避難所から閉鎖の報告があり次第、避難所の閉鎖を公表する。

公表の方法は、Lアラートによる報道機関への伝達等によるものとする。

②避難所運営チームの解散

全ての避難所が閉鎖され、避難所の設置期間が終了した段階で、避難所運営チームは解散し災害対策本部へ報告する。

③施設の原状回復、引渡し

避難所運営チーム又は本部班は、必要に応じて撤収職員を派遣し、備品、器具等の撤収、施設の清掃等を指示する。

また、施設管理者と連絡を取り、引渡し日を調整し、それまでに施設のクリーニング等を行い、引き渡す。

④備品、器具等の返却、取扱い

避難所運営チーム又は本部班は、各避難所にあった備品、器具、物資等の撤収後の搬送先を指示し受け入れる。

また、それらをレンタル会社、支援企業、支援団体等へ返却する場合は、返却までの間の管理を適切に行い、返却する。

返却しない物資等については、物的支援チームへ引き継ぐ。

(2) 避難所運営委員会の取組

避難所運営委員会は、閉鎖、清掃時に避難者名簿などの個人情報や返却を要する備品、器具類を紛失、破損しないよう、細心の注意を払い、閉鎖作業を行う。

避難所責任者は、施設を撤収し、避難所運営チーム又は本部班へ引き継ぎ、備品、器具等を返却するまで、責任者として閉鎖作業を指揮する。

①避難者の退所

避難所責任者を中心に、避難所の閉鎖が決まった段階から退所するまで避難者に寄り添い、避難所を出た後の不安等の相談に応じながら、次の住まいへの移動を支える。

避難者が退所した際には、避難者名簿に退所日と退所後の行き先を記入する。

②避難所運営委員会の解散

全ての避難者が退所した段階又は退所することが決まった段階で、避難所運営委員会で会合し、その役割が終了した状況であることを認識し解散する。

避難所運営委員会が解散した際には、避難所運営チームへ口頭で報告する。

③避難所閉鎖の報告

全ての避難者が退所し、避難所運営委員会を解散し、避難所の運営を終了した時点をもって避難所を閉鎖する。

また、避難所を閉鎖した段階で、避難所運営チームへ閉鎖日時を報告する。

④施設の原状回復、備品、器具等の撤収

避難所責任者は、避難所閉鎖後、施設管理者と調整して、備品、器具等の撤収、施設の清掃等を行う。

その際、必要に応じて避難所運営チーム又は本部班へ職員の派遣を要請する。

また、感染症対策のため、避難所の消毒等を行う。

撤収した備品、器具、物資等の搬送先については、避難所運営チーム又は本部班の指示にしたがう。

避難者名簿は、避難所運営チーム又は本部班へ引き継ぐ。

(取組項目一覧へ)

避難所運営人材の育成

避難所の運営は、市本部に設置する避難所運営チームと各避難所の避難所運営委員会が緊密に連携して行うものであり、それぞれの責任者が非常に重要な役割を担う。

避難所運営チームの長（リーダー）は、各避難所の責任者と情報を共有しながら、様々な課題に臨機応変に対応し、適切に指示を行うほか、災害対策本部会議において、避難所の状況報告や課題解決に向けた協議事項の提案を行う。

避難所責任者は、避難者に寄り添いながら、運営従事者をはじめ関係者と協力して最善の判断を行って避難所を運営するほか、市本部との連絡調整等を行う。

そのため、避難所運営チームの長（リーダー）や避難所責任者となる職員は、コミュニケーション力や判断力、実行力に加え、災害対応や避難所運営に関する知識や技能を身につけておく必要があることから、平常時から、職員研修や訓練、他自治体の避難所運営支援などの機会を通して、避難所運営チームの長（リーダー）や避難所責任者の役割を担うことのできる人材の育成を図る。

また、それ以外の職員においても、避難所の運営に従事する職員には、避難者に寄り添って接することができるなど、信頼される職員としての資質が求められることから、平常時から、職員研修や訓練、他自治体の避難所運営支援などの機会を通して、資質の向上と避難所運営に関する知識や経験の獲得を図る。

様式 1

避難者名簿

避難所名 _____

※世帯単位で記入してください。

入所日時	年 月 日 時 分
住所	携帯電話番号
世帯主	車の車種、色、ナンバー

親族、地域役員等からの安否確認への回答	<input type="checkbox"/> 可 (必ず以下の全員の同意を得てチェック) <input type="checkbox"/> 不可 (DV被害等の事情により情報開示を希望しない場合)					
続柄	世帯員の氏名	年齢	性別	避難先	食事支援の要否	配慮事項 (障害・要介護等)
世帯主	上記と同じ			避難所・在宅・その他	必要・不要	
				避難所・在宅・その他	必要・不要	
				避難所・在宅・その他	必要・不要	
				避難所・在宅・その他	必要・不要	
				避難所・在宅・その他	必要・不要	
				避難所・在宅・その他	必要・不要	
その他(避難所運営者に知っておいて欲しいことなど)						
ペット同行	種類			頭数		

退所時記入欄	退所年月日	年 月 日	連絡先
	退所後住所		

※本紙の取扱いに注意。避難所閉鎖後は本部班へ提出。

様式 2

避難者健康チェックシート

お一人ずつ記入し、世帯でまとめて提出してください。

記入日時 月 日 : 時 分

住所		年齢	
氏名		携帯電話	

*体調をチェックして、受付に渡してください。

現在の体温	℃ (平熱	℃)	
風邪の症状や発熱が数日間続いている	はい	いいえ	
強いだるさ(倦怠感)がある	はい	いいえ	
息苦しさ、呼吸のしづらさがある	はい	いいえ	
せき症状、のどの痛みがある	はい	いいえ	
下痢、嘔吐の症状がある	はい	いいえ	
味や匂いが分からない症状がある	はい	いいえ	
治療中の病気(糖尿病、心不全、呼吸器疾患など)がある	はい	いいえ	

*当てはまる項目にチェックしてください。

<input type="checkbox"/>	新型コロナウイルス陽性者で、療養期間中である
<input type="checkbox"/>	新型コロナウイルス陽性者の濃厚接触者で、健康観察中である
<input type="checkbox"/>	帰国(入国)後の健康観察中である
<input type="checkbox"/>	PCR 検査の結果待ちである
<input type="checkbox"/>	該当なし

その他の健康面で伝えておきたいこと

--

様式3

避難所 開設・定時 報告書

1	報告日時、報告者	／ 時 分 報告者：
2	開設日時	年 月 日 時 分
3	避難所名	連絡先 (TEL)
4	混雑状況	<input type="checkbox"/> これ以上の受入不可能 <input type="checkbox"/> 混雑している <input type="checkbox"/> 余裕がある
5	避難者・避難世帯数	世帯 人 (男： 人 女： 人 不明： 人)
6	今後の避難者数の見込み	<input type="checkbox"/> 増加傾向 <input type="checkbox"/> 減少傾向 <input type="checkbox"/> 変化なし
7	災害の危険性	<input type="checkbox"/> 浸水の危険性あり <input type="checkbox"/> 土砂災害の危険性あり <input type="checkbox"/> 安全
8	ライフライン	<input type="checkbox"/> 停電 <input type="checkbox"/> 断水 <input type="checkbox"/> トイレ使用不可 <input type="checkbox"/> 都市ガス不通 <input type="checkbox"/> 固定電話不通 <input type="checkbox"/> 携帯電波なし (キャリア：)
9	連絡手段	<input type="checkbox"/> 固定電話 (-) <input type="checkbox"/> 携帯電話 (-) <input type="checkbox"/> MCA無線
10	情報収集手段	<input type="checkbox"/> テレビ <input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> 防災行政無線 (戸別受信機) <input type="checkbox"/> インターネット (施設・個人) <input type="checkbox"/> その他 ()
11	駐車場	<input type="checkbox"/> 余裕なし <input type="checkbox"/> 余裕あり <input type="checkbox"/> 駐車不可
12	道路状況	<input type="checkbox"/> 通行可 <input type="checkbox"/> 片側通行可 <input type="checkbox"/> 渋滞 <input type="checkbox"/> 通行不可
13	要配慮者のスペース	<input type="checkbox"/> 専用の部屋を確保 (部屋) <input type="checkbox"/> 専用のスペースを確保 <input type="checkbox"/> 確保できない
14	ペット避難	<input type="checkbox"/> 屋外にペット専用スペース <input type="checkbox"/> 屋内にペット専用スペース <input type="checkbox"/> 屋内で飼い主と一緒にスペース <input type="checkbox"/> 確保できない
15	感染症対策の実施状況	<input type="checkbox"/> 検温、手指消毒の実施 <input type="checkbox"/> 健康チェックシートの記入 <input type="checkbox"/> 避難者間の距離確保 <input type="checkbox"/> 間仕切り等の設置
特記事項 (人命に関わることや必要な物資など、緊急性の高い連絡事項)		

※この報告書は、避難所開設直後に報告します。

※発信者側からの送付が困難な場合は、受信者側で聞き取った内容を記載します。

同行避難動物登録票

入所日	年 月 日
退所日	年 月 日

飼い主	氏名	フリガナ	
		漢字	
	避難前住所		
	電話		
動物	動物種		
	品種		
	性別		
	特徴（毛色等）		
	犬の登録・狂犬病予防注射の有無	【登録】	有・無
		【狂犬病予防注射】	済・未
特記事項			

受付

- 避難者名簿は世帯全員分をまとめて記入。
- 健康チェックシートは世帯全員がそれぞれ記入。
- 風邪などで体調がすぐれない方は、必ず申し出てください。
- 駐車場の車中で待機する方も、避難者名簿、健康チェックシートに記入してください。
- 避難所では、会話する際のマスクの着用、手洗いや手指消毒等の基本的な感染症対策を徹底してください。
- 避難所を退所されるときは、申し出てください。

お 願 い

新型コロナウイルス等感染症対策のため、以下の事項についてご協力をお願いします。

- 1 出入りの際は、手洗い、又は手指の消毒を徹底していただくようお願いします。
- 2 マスクを着用していただくようお願いします。
- 3 室内は定期的に換気を行います。
- 4 避難者が増えてきた場合、移動をお願いする場合があります。

また、以下に当てはまる方は、必ず受付職員に申し出てください。

- 1 風邪の症状や発熱がある
- 2 強いだるさ（倦怠感）がある
- 3 息苦しさ、呼吸のしづらさがある
- 4 せき症状、のどの痛みがある
- 5 下痢、嘔吐の症状がある
- 6 味や匂いが分からない症状がある
- 7 新型コロナウイルス陽性者で、療養期間中である
- 8 新型コロナウイルス陽性者の濃厚接触者で、健康観察中である
- 9 帰国（入国）後の健康観察中である
- 10 PCR 検査の結果待ちである

エコノミークラス症候群 予防のために

○ エコノミークラス症候群とは

食事や水分を十分に取らない状態で、車などの狭い座席に長時間座っていて足を動かさないと、血行不良が起こり血液が固まりやすくなります。その結果、血の固まり（血栓）が血管の中を流れ、肺に詰まって肺塞栓などを誘発する恐れがあります。

○ 予防のために心掛けると良いこと

予防のためには、

- ① ときどき、軽い体操やストレッチ運動を行う
- ② 十分にこまめに水分を取る
- ③ アルコールを控える。できれば禁煙する
- ④ ゆったりとした服装をし、ベルトをきつく締めない
- ⑤ かかとの上げ下ろし運動をしたりふくらはぎを軽くもんだりする
- ⑥ 眠るときは足をあげる

などを行いましょう。

○ 予防のための足の運動



できていますか? 衛生的な手洗い



1 流水で手を洗う



2 洗浄剤を手に取り



3 手のひら、指の腹面を洗う



4 手の甲、指の背を洗う



5 指の間(側面)、股(付け根)を洗う



6 親指と親指の付け根のふくらんだ部分を洗う



7 指先を洗う



8 手首を洗う(内側・側面・外側)



9 洗浄剤を十分な流水でよく洗い流す



10 手をふき乾燥させる



11 アルコールによる消毒

2度洗いが効果的です!

2~9までの手順をくり返し2度洗いで菌やウイルスを洗い流しましょう。

皆さまへ、ご注意とお願い

熱中症予防のために



こまめに水分を補給してください

室内でも、外出時でも、のどの渇きを感じなくても、こまめに水分・塩分、経口補水液※などを補給しましょう。

※ 経口補水液とは、食塩とブドウ糖を溶かしたものをいいます。

暑さを避けてください

室内では・・・

- ▶ 扇風機やエアコンで温度を調節
- ▶ 遮光カーテン、すだれ、打ち水を利用
- ▶ 室温をこまめに確認

外出時には・・・

- ▶ 日傘や帽子の着用
- ▶ 日陰の利用、こまめな休憩
- ▶ 天気の良い日は、日中の外出をできるだけ控える

からだの蓄熱を避けるために

- ▶ 通気性のよい、吸湿性・速乾性のある衣服を着用する
- ▶ 保冷剤、氷、冷たいタオルなどで、からだを冷やす

気温が急に上昇した日、家の片付けなどの作業を行うとき、車やテントの中などでは特に注意し、以下の症状に気をつけてください。

熱中症の症状 ▶ めまい、立ちくらみ、手足のしびれ、筋肉のこむら返り、気分が悪い、頭痛、吐き気、嘔吐(おうと)、倦怠感、虚脱感、いつもと様子が違う

◀重症になると▶ 返事がおかしい、意識消失、けいれん、からだが熱い

熱中症が疑われる人を見かけたら

涼しい場所へ

エアコンが効いている室内や風通しのよい日陰など、涼しい場所へ

からだを冷やす

衣服をゆるめ、からだを冷やす(首回り、脇の下、足の付け根など)

水分補給

水分・塩分、経口補水液などを補給する

自力で水が飲めない、意識がない場合は、すぐに救急車を！

「熱中症」は、高温多湿な環境に長くいることで、徐々に体内の水分や塩分のバランスが崩れ、体温調節機能がうまく働かなくなり、体内に熱がこもった状態を指します。屋外だけでなく室内で何もしていないときでも発症し、救急搬送されたり、場合によっては死亡することもあります。

詳しくは、厚生労働省ホームページ「熱中症関連情報」をご覧ください。

厚生労働省 熱中症

検索

【作成、改定の履歴】

第1版 令和4年3月28日

長野市避難所運営マニュアル【風水害編】
【感染症対策反映版】

発行：令和4年3月28日

長野市総務部危機管理防災課

長野市教育委員会事務局総務課

長野市文化スポーツ振興部スポーツ課